

Kriiseistä selviytymisen ja kriisiavun monet merkitykset

Diskursiivinen tutkimus SOS-kriisikeskuksen
asiakkaiden haastattelupuheesta

SANNA LAUKKANEN

Tampereen yliopisto

Yhteiskuntatieteiden tiedekunta

Sosiaalityön pro gradu -tutkielma

Tammikuu 2018

LAUKKANEN SANNA: Kriiseistä selviytymisen ja kriisiavun monet merkitykset: diskursiivinen tutkimus SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden haastattelupuheesta

Pro gradu -tutkielma, 79 s., 6 liites.

Sosiaalityö

Ohjaajat: Suvi Raitakari, Katja Kuusisto

Tammikuu 2018

Tämän tutkielman tavoitteena on selvittää, millaisia merkityksiä Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen asiakkaat antavat kriiseistä selviytymiselle ja kriisiavulle osana selviytymisprosessiaan. Tutkimus on laadullinen, ja sen metodologisena viitekehystenä on sosiaalinen konstruktionismi. Aineisto koostuu kuuden (6) SOS-kriisikeskuksessa asioineen aikuisen henkilön kerronnallisesta teemahaastattelusta. Asiakkuus oli päättynyt 4–6 kuukautta ennen haastatteluja. Haastatteluaineiston analyysimenetelmänä on diskurssianalyysi, jonka avulla tarkastellaan selviytymiseen ja kriisiapuun liittyviä puhetapoja. Diskurssianalyysin avulla tutkitaan lisäksi, millaista toimijuutta haastattelupuheessa tuotetaan. Toimijuuden mahdollisuuksien ja rajoitusten analysoimisessa hyödynnetään Jyrki Jyrkämän kehittämiä toimijuuden modalityetteja.

Selviytymisen ja kriisiavun merkitykset vaihtelevat tilanteittain. Aineistosta on tunnistettavissa kuusi selviytymisen diskurssia: 1) selviytyminen sinnittelynä, 2) selviytyminen paluuna arkeen, 3) selviytyminen fyysisenä tasaantumisenä, 4) selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena, 5) selviytyminen toisinajatteluna ja 6) selviytyminen edestakaisena liikkeenä. Kriisiavun diskursseja löytyy neljä: 1) kriisiapu aktiivisena työskentelynä, 2) kriisiapu inhimillisenä kohtaamisena, 3) kriisiapu kohtaamattomuutena ja 4) kriisiapu toivona paremmasta. Toimijuus ilmenee aluksi pahan olon sietämisenä hetki kerrallaan, mutta myös ponnisteluna eteenpäin siksi, että arjen velvollisuudet on hoidettava ja muista huolehdittava. Myöhemmin toimijuutta ilmaistaan aktiivisena ja tavoitteellisena oman ajattelun muuttamisena ja kriisistä oppimisena.

Kriisiapu näyttää tukevan aktiivista ja tavoitteellista toimijuutta sekä antavan toivoa selviytyä vaikeista elämäkokemuksista. Puhetavat ilmentävät kriisityöntekijän ammattitaidon ja ensivaikutelman merkitystä asiakkaan kohtaamisessa ja yhteistyösuhteen luomisessa. Vastakohtana ovat kohtaamattomuuden puhetavat, joissa kriisityöntekijä toimi toisin kuin asiakas odotti, tai kriisiavun sisällöstä ja kestosta ei keskusteltu riittävästi. Jatkossa kriisiapua ja selviytymistä voitaisiin tutkia esimerkiksi rajaamalla tutkimus tietyn kriisin kokeneisiin henkilöihin tai syventymällä kriisikeskustapaamisten vuorovaikutusprosesseihin.

Avainsanat: kriisit, selviytyminen, kriisiapu, toimijuus, haastattelututkimus, diskurssianalyysi

LAUKKANEN SANNA: The Multiple Meanings of Coping and Crisis Counselling:
A Discursive Study on the Interview Speech of SOS Crisis Centre's Clients

Master's Thesis, 79 pages, 6 appendix pages

Social Work

Supervisors: Suvi Raitakari, Katja Kuusisto

January 2018

The purpose of this study is to examine what kinds of meanings the clients of SOS crisis centre assign to coping and crisis counselling. SOS crisis centre is part of the Finnish Association for Mental Health. The study is a qualitative one and its methodological framework is social constructionism. The data consist of six (6) narrative-thematic interviews with adults who received crisis counselling at SOS crisis centre four to six months prior to the interviews. Discourse analysis is utilised to interpret how the interviewees construe the meanings of coping and crisis counselling. In addition, the study seeks to analyse the possibilities and limitations of agency in the interviewees' speech. This is done by using discourse analysis and Jyrki Jyrkämä's modalities of agency.

The meanings of coping and crisis counselling are variable and situational. As a result of analysis, six discourses of coping are identified: 1) coping as a struggle; 2) coping as return to everyday life; 3) coping as physical equilibrium; 4) coping as existential change; 5) coping as a new way of thinking; and 6) coping as moving back and forth. The four discourses of crisis counselling are: 1) crisis counselling as an active process; 2) crisis counselling as a humane encounter; 3) crisis counselling as a failed encounter; and 4) crisis counselling as cause for hope. After crisis, agency is shown by tolerating the emotional pain a moment at a time and, also, by struggling forward because one has to take care of his/her duties and other people. Later, agency is expressed to be active and goal-oriented. The goals are to learn from the experience of crisis and to change one's ways of thinking.

Crisis counselling seems to support active and goal-oriented agency and to give a cause for hope during the hardships of life. The discourses reveal that the first impressions and the professional competence of the crisis worker are important elements when building a rapport with the client. As opposite, the discourse of a failed encounter includes accounts in which the crisis worker acted differently to the client's expectations or the content and the duration of crisis counselling were not sufficiently discussed. In the future, the meanings of coping and crisis counselling could be researched, for example, by narrowing the study down to clients with a particular type of crisis or by deeply examining the interaction processes in the appointments.

Key words: crises, coping, crisis counselling, agency, interview research, discourse analysis

Sisällys

1	Johdanto	1
2	Kriisit ja niistä selviytyminen.....	3
2.1	Kriisin käsitteestä	3
2.2	Kriisiauttamisen periaatteet	5
2.3	Selviytyminen ja sen rinnakkaiskäsitteet	8
3	Tutkimuksen konteksti: Suomen mielenterveysseuran SOS-kriisikeskus.....	13
3.1	Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto	13
3.2	SOS-kriisikeskus	14
4	Tutkimuskysymykset ja aineistonkeruu.....	18
4.1	Tutkimuskysymykset	18
4.2	Kerronnalliset teemahaastattelut aineistona	19
4.3	Tutkimuksen eettisyys	22
5	Tutkimuksen metodologinen viitekehys ja aineiston analyysi	25
5.1	Sosiaalinen konstruktionismi	25
5.2	Toimijuus metodisena käsitteenä	27
5.3	Haastatteluaineiston diskurssianalyysi	30
6	Selviytymisen diskurssit ja moniulotteinen toimijuus	36
6.1	Selviytyminen sinnittelynä	36
6.2	Selviytyminen paluuna arkeen	39
6.3	Selviytyminen fyysisenä tasaantumisenä	42
6.4	Selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena	45
6.5	Selviytyminen toisinajatteluna	47
6.6	Selviytyminen edestakaisena liikkeenä	50
7	Kriisiavun diskurssit ja toimijoiden suhteet.....	52
7.1	Kriisiapu aktiivisena työskentelynä	52
7.2	Kriisiapu inhimillisenä kohtaamisena	55
7.3	Kriisiapu kohtaamattomuutena	57
7.4	Kriisiapu toivona paremmasta	60
8	Yhteenveto, johtopäätökset ja pohdinta.....	63
8.1	Yhteenveto tutkimuksen tuloksista	63
8.2	Johtopäätökset	66
8.3	Tutkimusprosessin pohdinta	70
	Lähteet	74

Liitteet.....	80
Liite 1: Kriisiavun tuloksellisuuden arviointi kriisivastaanotolla	80
Liite 2: Yhteydenottolupa. Suostumus	82
Liite 3: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta	83
Liite 4: Haastattelurunko	85

Taulukot

Taulukko 1. Selviytymisen diskurssit ja haastateltaville rakentuva toimijuus	63
Taulukko 2. Kriisiavun diskurssit ja toimijuudet	65

1 Johdanto

Erilaiset kriisit ovat olleet aina osa ihmisten elämää. 2010-luvun Suomessa puhutaan niin talouskriisistä, pakolaiskriisistä kuin yksittäisten ihmisten elämään liittyvistä kriiseistä. Johan Cullberg (1991) totesi jo kaksi vuosikymmentä sitten psyykkistä kriisiä käsittelevässä teoksessaan, että yhteiskunnallinen muutos on lisännyt kriisipuhetta, ja myös yhä useampi kriisin kokenut hakee läheisverkoston puuttuessa ammattiapua. Tämän sosiaalityön pro gradu -tutkielman aiheena ovat yksittäisten ihmisten kokemat kriisit ja kriisikeskuksissa tapahtuva auttamistyö. Kriiseihin ei joudu vain jokin erityisen altis ihmisryhmä, vaan kenen tahansa elämäntilanne voi kriisiytyä. Tämän vuoksi aihe on pysyvästi ajankohtainen. Pro gradu -tutkielmani tavoitteena on tuottaa tietoa siitä, miten Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa asioineet henkilöt puhuvat kriiseistä selviytymisestään sekä kriisiavun merkityksestä. Käytän tutkielmani aineistona kuuden Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa asioineen henkilön haastatteluja.

Kriisi on vaikeasti määriteltävä käsite, sillä on yksilöllistä, minkälaisessa elämäntilanteessa ihminen kokee olevansa kriisissä (Roberts 2005). Yleisesti psyykkisellä kriisillä tarkoitetaan sellaista sisäistä prosessia, jonka äkillinen elämänmuutos tai ennalta arvaamaton tapahtuma aiheuttaa ihmisessä. Ihmisen aikaisemmat reagoitavat tai kokemukset eivät riitä kriisistä selviytymiseen, joten hän pyrkii etsimään uusia selviytymiskeinoja. (Esim. Cullberg 1991; Roberts 2005.) Kriisejä määritellään aikaisemmassa tutkimuksessa muun muassa psykologisten kriisiteorioiden avulla. Olennaista kuitenkin on, että viime kädessä ihminen merkityksellistää tapahtuneen asian ja kokemuksensa kriisiksi. Tuon tutkimuksessani esiin tätä kriisin ja siitä selviytymisen subjektiivisuutta ja monimerkityksellisyyttä.

Suomessa kriisityö on osa psykososiaalisen tuen ja palveluiden kokonaisuutta. Lainsäädäntö (muun muassa mielenterveyslaki, pelastuslaki ja sosiaalihuoltolaki) velvoittaa julkista sektoria järjestämään psykososiaalista tukea ja palveluita onnettomuuksien ja muiden traumaattisten tilanteiden yhteydessä. Kriisityön kentällä toimii myös useita järjestöjä, jotka tukevat julkista sektoria ja tarjoavat apua erityyppisiin elämänkriiseihin. Näistä Suomen Mielenterveysseura on merkittävin. (Ollikainen 2009, 17–18; Sosiaali- ja terveysministeriö 2009, 9, 44.) Käytän tutkielmassani Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusten tekemästä työstä käsitettä järjestölähtöinen kriisiapu. Käsite on kriisikeskusten toimintaa rahoittavan Raha-automaattiyhdistyksen (v. 2017 lähtien STEA) muotoilema, ja sen tarkoitus on erottaa kriisikeskustoiminta muusta toiminnasta, kuten kuntien järjestämisvelvollisuuden piiriin kuuluvasta tai kilpailutuslainsäädännön alaisesta toiminnasta (Suomen Mielenterveysseura 2017a, 12).

Tutkielmassani tulkiten haastateltavien puhetta kriisiavusta sekä kriiseistä selviytymisestä toimijuuden näkökulmasta. Toimijuus on siten tutkimukseni metodinen käsite. Jyrki Jyrkämän (2007, 204) mukaan toimijuudella tarkoitetaan sitä, että ihmiset raken-

tavat elämäänsä ja tulevaisuuttaan käyttämällä heillä olevia resursseja sekä toimimalla ja tekemällä valintoja. Toimijuus kuitenkin rakentuu suhteessa ajallisiin, paikallisiin ja sosiaalisiin tilanteisiin sekä niiden tuottamiin vaihtoehtoihin, mahdollisuuksiin ja rajoituksiin (mt). Tulkitsen kriisin olevan sellainen äkillinen elämänmuutos tai käännekohta, jossa ihmisen toimijuus voi haavoittua lyhyt- tai pitkäaikaisesti. Yhteiskuntamme edellyttää aktiivista toimijuutta ja vastuunottoa selviytymisestä eli niin sanottua aktiivikan-salaisuutta (Juhila, Raitakari & Hansen Löfstrand 2017a, 13; Julkunen 2008). Etsinkin tutkielmassani vastauksia myös siihen, kuinka kriisiapu tukee, tai tukeeko se, kriisin kokeneen ihmisen toimijuutta. Lisäksi kysyn, miten haastateltavat puhuvat toimijuudestaan selviytymisprosessin aikana.

Tutkielman aiheen valintaa perustele ensisijaisesti henkilökohtainen kiinnostukseni kriisiauttamista ja ihmisten selviytymistä kohtaan. Toimin sosionomiksi opiskellessani vapaaehtoisena tukihenkilönä Suomen Mielenterveysseuran valtakunnallisessa kriisi-puhelimessa, ja erikoistuin samanaikaisesti mielenterveys- ja kriisityöhön. Sosiaalityön opintojeni aikana tein syventävän vaiheen työharjoitteluni tammi-maaliskuussa 2016 Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa. Siellä työskentelee useita sosiaali-työn koulutuksen saaneita, ja harjoittelu rohkaisikin minua pohtimaan kriisi- ja sosiaa-lityön yhteistä arvopohjaa. Näen SOS-kriisikeskuksen työssä paljon sitä, mitä pidän osana asiakaslähtöisen sosiaalityön ihannetta. Kriisityöntekijöiden kanssa keskustelles-sani tuli ilmi, että erityisesti kaivattaisiin lisää tietoa asiakkaiden subjektiivisista ko-keumuksista kriisiavun vaikutuksista. Kriisiauttamista ei ole mahdollista ymmärtää tai sen vaikutuksia mitata pelkästään numeerisesti, sillä ihmisten kriisiytyneissä elämän-tilanteissa on suurta vaihtelua ja jokainen merkityksellistää selviytymisen ja saamansa kriisiavun henkilökohtaisella tavalla. Valitsin haastatteluaineiston analyysitavaksi dis-kurssianalyysin juuri siksi, että sen avulla tavoittaa sosiaalisten ja yhteiskunnallisten ilmiöiden monet merkitykset.

Aloitan tutkielmani sen aiheen teoreettisella taustoituksella. Luvussa kaksi määrittelen kriisin käsitteen ja kriisiauttamisen periaatteet. Lisäksi esittelen kriiseistä selviytymi-seen liittyvää käsitteistöä ja tutkimusta. Luvussa kolme kerron Suomen Mielenterveys-seuran ja SOS-kriisikeskuksen toiminnasta. Kuvailen SOS-kriisikeskuksen toteuttaman tuloksellisuuskyselyn valossa SOS-kriisikeskuksen asiakaskuntaa ja asiakkaiden koke-muksia kriisiavusta. Luvussa neljä esitän tutkimustehtäväni sekä kuvaan aineistoa ja sen keruumenetelmää eli kerronnallista teemahaastattelua. Pohdin myös tutkimukseni eettisiä kysymyksiä. Luku viisi käsittelee tutkimukseni metodologista viitekehystä eli sosiaalista konstruktionismia, toimijuutta metodisena käsitteenä sekä toteuttamaani diskurssianalyysii. Luvut kuusi ja seitsemän ovat tutkimukseni analyysilukuja. Luvus-sa kuusi esittelen aineistosta erittelemäni kriiseistä selviytymiseen liittyvät diskurssit ja luvussa seitsemän kriisiapuun liittyvät diskurssit. Lopuksi luvussa kahdeksan teen johtopäätöksiä tutkimukseni tuloksista ja pohdin tutkimusprosessiani sekä jatkotutki-muksen aiheita.

2 Kriisit ja niistä selviytyminen

2.1 Kriisin käsitteestä

Kriisi on yksi niistä alun perin lääketieteellisistä termeistä, jotka ovat saaneet sijan arkikielessämme. Lääketieteen lisäksi sitä käytetään tieteellisenä käsitteenä muun muassa psykologiassa ja taloustieteissä. (Cullberg 1991, 12.) Näin ollen kriisille ei voi antaa universaalia, yleispätevää määritelmää, sillä sitä määritellään eri konteksteissa eri tavoin. Tässä luvussa tarkastelen kriisin käsitettä pääasiassa psykologiasta ja psykiatriasta peräisin olevan teorian pohjalta, sillä kriisejä koskeva teorian tieto on lähtöisin ja se on myös runsainta näillä tieteenaloilla. Psykologian ja psykiatrian teorioiden mukaan ottamista perustelen lisäksi sillä, että Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa, kuten muissakin suomalaisissa kriisiapua tarjoavissa paikoissa, työtä tehdään niiden pohjalta.

Kriisin käsite on johdettu kreikan kielen sanasta *krisis*, joka tarkoittaa ”ratkaisevaa käännettä, äkillistä muutosta, kohtalokasta häiriötä” (Cullberg 1991, 12). Kriisin aiheuttaa jokin äkillinen ja uhkaava tilanne tai tapahtuma, johon liittyy kokemus tilanteen ylitsepääsemättömyydestä (Roberts 2005, 11–14). Cullberg (1991, 17) kutsuu psyykkiseksi kriisiksi ennalta-arvaamatonta tilannetta, jossa ihmisen aikaisemmat kokemukset ja hänen oppimansa ongelmanratkaisukeinot eivät riitä tilanteen ymmärtämiseen ja hallitsemiseen. Psyykkisessä kriisissä ihminen kokee, että on menettänyt hallinnan tunteensa. Hänen kuvitelmansa omasta haavoittumattomuudestaan ja kontrollistaan rikkoutuu. Silloin arjessa selviytyminen voi olla vaikeaa. (Mt., 14–15; Ruishalme & Saaristo 2007, 27–28.) Tulkitsen tämän tarkoittavan toimijuuden väliaikaista murtumista tai haurastumista, josta voidaan nähdäkseni puhua myös elämänhallinnan tai toimintakyvyn heikkenemisenä. Kriisin kokenut joutuu myös pohtimaan eksistentiaalisia kysymyksiä ja rakentamaan uudelleen menettämänsä uskomukset ja arvot (Ruishalme & Saaristo 2007, 75).

Näistä syistä kriisistä puhutaan elämän käännekohtana, joka voi olla uhka tai mahdollisuus (Roberts 2005). Cullberg (1991) katsoo kriisin olevan kehityksen ja kypsymisen edellytys, mutta se voi myös heikentää pysyvästi ihmisen toimintakykyä. Kehityksellä tai kypsymisellä tarkoitetaan lisääntyntä tietoisuutta elämästä sekä itsen ja muiden mahdollisuuksista ja rajoitteista (mt., 109). Edellytyksenä on, että yksilö saa kriisissä apua ja tukea sekä pystyy käsittelemään ongelmiaan luovasti ja omaperäisesti (Ruishalme & Saaristo 2007, 28). Toisin sanoen edellytyksenä on aktiivinen toimijuus ja vastuunotto joko yksin tai toisten tuella. Toimintakyvyn heikkenemisen merkinä on kyvyttömyys suoriutua jokapäiväisen elämän toimista. Pahimmillaan tästä voi seurata yksinäisyys ja mielenterveysongelmia. (Cullberg 1991, 115; Ruishalme & Saaristo 2007, 27–28.)

Riippuu yksilöstä ja hänen elämäntilanteestaan, miten kriisi määritellään ja mitä se aiheuttaa. Kriisin merkitys ei rajaudu vain tiettyyn elämän osa-alueeseen vaan ulottuu laajasti ihmisen tunteisiin, ajatteluun, toimintaan ja suhteisiin muiden kanssa. Cullbergin (1991, 18) mukaan tapahtuma voi johtaa kriisiin, jos sen lisäksi esimerkiksi perheessä, ystäväpiirissä tai muissa elämän olosuhteissa tapahtuu jokin muutos tai elämäntilanne on hyvin kuormittava. Lisäksi yksilön kehityshistorialla, iällä ja aikaisemmilla kokemuksilla on merkitystä. (Mt.; Ruishalme & Saaristo 2007, 27, 29.) Kriisi ei siis ole niinkään tapahtuma tai tilanne itsessään kuin yksilön antama merkitys tapahtumalle ja hänen toimintansa sen seurauksena (Roberts 2005, 13).

Kriisityypit

Kriisit voidaan jakaa elämänkriiseihin, kehityskriiseihin ja traumaattisiin kriiseihin, ja näiden kriisityyppien tunnistaminen on tärkeää kriisiauttamisessa. Tämä jako on tehty sen mukaan, millainen tapahtuma tai tilanne kriisin aiheuttaa. Traumaattisen kriisin laukaisee äkillinen ja odottamaton ulkoisista seikoista johtuva tapahtuma (trauma = vamma, vaurio, haava). Esimerkkejä traumaattisista kriiseistä ovat omaisen kuolema, suuronnettomuus, äkillinen työstä irtisanominen tai äkillinen taloudellinen menetys. Tällaiset tapahtumat uhkaavat ihmisen olemassaoloa, turvallisuutta, identiteettiä ja perustarpeita. (Cullberg 1991, 17, 114.) Traumaattisten kriisien ero muihin kriiseihin on se, että ne tapahtuvat lyhyessä ajassa ja tapahtuma, johon sopeudutaan on muita kriisejä rajumpi (Ruishalme & Saaristo 2007, 37). Itse traumaattisen tapahtuman sisältöä keskeisempää on sen merkitys yksilölle. Äärimmäisen stressaavien tapahtumien (luonnonkatastrofit, suuronnettomuudet tai sota) ohella tavanomaisemmat arjen tapahtumat, kuten avioero tai oma sairaus, voivat olla ihmiselle traumaattisia. Myös sellaiset tapahtumat kuin lapsen syntymä voivat olla traumaattisia jollekin, vaikka lapsen syntymää ei tavallisesti pidetäkään traumaattisena tapahtumana. Traumamat ovat voineet kumuloitua esimerkiksi pitkään jatkuneen kaltoinkohtelun seurauksena. (Joseph & Murphy 2014, 1102.)

Cullberg (1991) ei erota kehitys- ja elämänkriisejä toisistaan. Kehitys- tai elämänkriisin laukaisee tapahtuma, joka on luonnollinen osa ihmisen kehitystä ja kasvua mutta muodostuu tiettyssä tilanteessa ylivoimaiseksi. Kotoa pois muuttaminen, parisuhteen solmiminen ja eläkkeelle siirtyminen ovat esimerkkejä kehityskriiseistä. Nämä kriisit ovat vaikeammin rajattavia kuin traumaattiset kriisit. (Mt., 17.) Ihmisen elämäntilanne ja sen kuormittavuus kokonaisuudessaan vaikuttaa kriisin syntyyn ja syvyyteen. Aikaisemmat käsittelemättömät ikävät kokemukset tai surematon suru voivat nousta esiin kehityskriisin myötä. (Ruishalme & Saaristo 2007, 29.) Sen sijaan Saari ja kumppanit (2009, 9–10) tekevät eron kehitys- ja elämänkriisien välillä. Kehityskriisit ovat normaaleja elämänkulun siirtymävaiheita, jotka liittyvät ikäkausiin. Elämänkriisit puolestaan ovat muutostilanteita, jotka liittyvät esimerkiksi ihmissuhteisiin, työhön tai asuinpaikkaan. Vaikka niihinkin voi yleensä varautua ennalta, saattaa esimerkiksi avioeroprosessissa tulla ennakoimattomia käännteitä ja joutua tekemään raskaita päätöksiä. (Mt.)

Suomessa kriiseihin ja niistä selviytymiseen liittyviä tutkimuksia on tehty varsinkin psykologian, kasvatustieteiden ja teologian aloilla. Niissä on tutkittu muun muassa traumaattisista tapahtumista selviytymistä (Vihottula 2015), uskottomuutta ja sen aiheuttamaa traumaa (Kaikkonen 2015), Jokelan ja Kauhajoen koulusurmien jälkeistä psykososiaalista tukea (Turunen 2014), erokriisejä ja vertaistukiryhmiä (Ranssi-Matikainen 2012) sekä selviytymistä puolison ja läheisen itsemurhan jälkeen (Marjamäki 2007; Uusitalo 2006). Tämä kuvaa kriisien moninaisuutta ja aiheen monitieteisyyttä. Olen rajannut listasta pois suuronnettomuuksia ja katastrofeja koskevat tutkimukset, sillä ne eivät liity suoraan omaan tutkimusaiheeseeni. Lisäksi on olemassa monia tutkimuksia, jotka käsittelevät vakavaa sairautta ja joihin sisältyy kriisi- ja traumanäkökulma (esim. Garrido-Hernansaiz, Murphy & Alonso-Tapia 2017; Lillrank 1998; Vierimaa 2011).

Suomalaisessa sosiaalityön tutkimuksessa kriisejä ja niistä selviytymistä on käsitelty vähän, vaikka asiakastyön kannalta aihe on mielestäni oleellinen. Merja Rapelin (2016) kirjallisuuskatsaus käsittelee kuitenkin sosiaalityötä katastrofitilanteissa eri puolilla maailmaa. Katsaus osoittaa, että kansainvälisesti sosiaalityössä ollaan paljon tekemisissä suurempia ihmisjoukkoja koskevien kriisien ja katastrofien kanssa, jolloin materiaalsen ja yhteisöllisen tuen lisäksi kriisiteorioiden tuntemus on työssä keskeistä. Kokonaisvaltaisen työorientaationsa vuoksi sosiaalityö soveltuu ammattialana tämänkin tyyppiseen kriisiauttamiseen hyvin. (Mt.) Suomalaisten kriisisosiaalityön tutkimusten vähyys voi mahdollisesti johtua siitä, että aihetta on pidetty sopivampana psykologian alaan ja että aihe on teoreettisesti hajanainen. Tästä huolimatta sosiaalityön ammatikirjallisuudessa on väitetty, että jokaisella sosiaalityön asiakkaalla on jonkinlainen kriisi, joka saa hänet ottamaan yhteyttä työntekijään tai jonka vuoksi jokin toinen taho lähettää hänet työntekijälle (Payne 2014, 135; Rapeli 2016). Siksi kriisiteorioiden ja selviytymisprosessin tuntemus voi auttaa sosiaalityöntekijää löytämään enemmän keinoja asiakkaan tukemiseksi. Sosiaalityöntekijä voi myös olla itse aiheuttamassa kriisejä. Tällainen tilanne voi olla esimerkiksi lapsen huostaanotto.

2.2 Kriisiauttamisen periaatteet

Kriisejä kokeneiden ihmisten auttamiseen ei ole toistaiseksi olemassa yhtenäistä kansainvälistä mallia, vaan kriisiauttaminen näyttäytyy useiden menetelmien työkalupakkina. Suomessa kriisiauttamiseen liittyvä tutkimus on painottunut traumatisoituneiden asiakkaiden tutkimiseen tai suuronnettomuuksien kriisityöhön (esim. Turunen 2014; Poijula 2004). Kansainvälistä kriisityön tutkimusta on runsaasti, mutta se on vaikeasti sovellettavissa Suomeen, sillä se keskittyy angloamerikkalaisessa maailmassa käytettyihin kriisi-interventiomalleihin, traumatisoitumisen hoito-ohjelmiin sekä kriisityöhön terapeuttisena prosessina (esim. Everly, Flannery & Eyler 2002; Myer, Lewis & James 2013; Viederman 2016). Kriisityössä ja kriisiauttamisessa noudatetaan kuitenkin tiettyjä perusperiaatteita, jotka erottavat sen mistä tahansa auttamistyöstä. Suomeen ne ovat rantautuneet 1990-luvun alussa norjalaisen katastrofipsykologian koulutuksen myötä, ja erityisesti Suomessa tapahtuneet suuronnettomuudet ovat vaikuttaneet niiden kehityk-

seen. (Saari 2003, 17–19.) Kuten kriisiteorioissakin, myös kriisityön periaatteissa yksilöpsykologinen näkökulma ja prosessimainen ajattelu ovat olennaisia.

Salli Saari (2003, 171) jakaa kriisityön akuuttiin ja tavanomaiseen kriisityöhön. Akuutti kriisityö on lakisääteistä, eli kunnilla on velvollisuus tarjota sitä äkillisten, traumaattisten kriisien yhteydessä. Tavanomainen kriisityö on akuuttia kriisityötä täydentävää, ja sitä voivat tarjota esimerkiksi Suomen Mielenterveysseuran kaltaiset järjestöt. (Hynninen & Upanne 2006; Sosiaali- ja terveysministeriö 2009.) Akuutti kriisityö perustuu kokemusten käsittelyyn yhteisössä, ja silloin kunnan kriisiryhmän työntekijät jalkautuvat apua tarvitsevien luo. Tavanomainen kriisityö puolestaan on yksilötyötä ja edellyttää asiakkaalta hakeutumista kriisikeskukseen. (Saari 2003, 171.) Tutkielmassani kriisiauttaminen paikantuu tavanomaisen kriisityön kentälle.

Kriisityön tarkoituksena on puuttua kriisiin, jonka vuoksi asiakas ei pysty toimimaan arjessaan kuten ennen. Työntekijä etsii asiakkaan kanssa ratkaisuja kriisin hallitsemiseen, ja asiakas opettelee toimivia selviytymiskeinoja toimimattomien tilalle. (Roberts 2005, 12; Payne 2014, 134.) Työntekijän tehtäväksi määrittyy siis tukea asiakkaan aktiivista toimijuutta. Työskenneltäessä asiakkaan kanssa keskitytään senhetkiseen kriisiin eikä niinkään paneuduta hänen aikaisemman elämänsä pohdintoihin (Ollikainen 2009, 51). Tavoitteina on lievittää asiakkaan ahdistusta, palauttaa kriisiä edeltänyt toimintakyky ja ehkäistä traumatisoitumista erityisesti onnettomuuksien ja muiden äkillisten tilanteiden yhteydessä (Flannery & Everly 2000, 120).

Kriisityöntekijän tehtävänä on tukea asiakasta todellisuuden eli kriisin ja sen seurausten kohtaamisessa sekä auttaa asiakasta ilmaisemaan tunteitaan (Cullberg 1991, 157). Siksi kriisiauttamisen periaatteita ovat ensinnäkin aktiivinen kuuntelu, turvallisen yhteistyösuhteen luominen ja asiakkaan auttaminen liian pelottavalta tuntuvien kokemusten jakamisessa. Näin työntekijä osoittaa, että vaikeistakin asioista ja tunteista voi puhua. (Ollikainen 2009, 68.) Kriisityössä toiveikkuuden ilmaiseminen on tärkeää, vaikka asiakas ei kriisissä ollessaan kykenisikään näkemään toivoa ja uskomaan selviytymiseensä (Cullberg 1991, 157–158). Kriisityöntekijä kartoittaa asiakkaan sosiaalisen tukiverkon ja auttaa häntä käyttämään saatavilla olevia voimavarojaan ongelmanratkaisuun. Työntekijä ei siis tarjoa valmiita ratkaisuja vaan kannustaa asiakasta löytämään ne itse. Tämä nopeuttaa kriisiä edeltäneen toimintakyvyn palautumista ja lisää itseluottamusta. (Cullberg 1991, 158; Flannery & Everly 2000, 120.)

Kriisin vaiheet

Cullbergin (1991) muotoilemaa ja Saaren (2003) tarkentamaa jakoa kriisin käsittelyn vaiheisiin on käytetty Suomessa kuvaamaan sopeutumisprosessia erityisesti traumaattisten kriisien mutta myös muiden kriisien yhteydessä (Hynninen & Upanne 2006, 10). Kriisin vaiheiden jako auttaa työntekijää hahmottamaan, missä asiakkaan kriisin käsittelyprosessi on menossa, ja siten asiakas oppii itsekkin ymmärtämään tilannettaan (Ollikainen 2009, 67). Kriisin vaiheiden kestossa ja voimakkuudessa on yksilöllisiä eroja (Saari ym. 2009). Kriisiauttamisessa kriisireaktiot nähdään luonnollisina reaktioina järkyttävään

elämäntilanteeseen, eikä niitä siksi patologisoida (Cullberg 1991, 140–141). Kriisin vaiheiden jaon tarkoitus ei tulisikaan olla normittava tai oikean ja toivotun käsittelyprosessin määrittäminen. Sen sijaan se on yksi psykologisen ja kriisiteoreettisen tutkimuksen pohjalta noussut tapa määritellä kriisin prosessia. (Ks. Edwards 1999; Hänninen 1999, 72–73). Kuvaan seuraavaksi nämä vaiheet lyhyesti.

Sokkivaiheen tarkoitus on suojata mieltä sellaiselta tiedolta, jota se ei pysty vielä ottamaan vastaan. Sokissa oleva ihminen ei vielä pysty pitämään tapahtunutta totena, ja hän voikin tuntea olevansa kuin unessa. (Saari ym. 2009, 21–22.) Elämäntilannekriisi ei yleensä sisällä sokkivaihetta (Ollikainen 2009, 68). Sokkiin liittyy voimakkaita tunne-reaktioita, jotka voivat vaihdella turtumuksesta huutamiseen, itkemiseen tai paikalleen jähmettymiseen. Ihminen toimii kokonaisvaltaisesti, joten sokissa on psyykkisten reaktioiden lisäksi ruumiillisia tuntemuksia. Niihin kuuluvat esimerkiksi vapina, kiihtynyt hengitysrytmi ja sydämen tykytys. (Saari ym. 2009, 22, 33.) Sokissa olevaa ihmistä voi auttaa olemalla läsnä ja kuuntelemalla sekä huolehtimalla perustarpeista (Hynninen & Upanne 2006, 10).

Reaktiovaihe on kriisiprosessin vaikein vaihe. Sen aikana ihminen kohtaa tapahtuneen ja tulee pikkuhiljaa tietoiseksi sen merkityksestä hänelle. (Saari ym. 2009, 31, 39.) Ihmisen vointi aaltoilee reaktiovaiheessa, joten silloin ovat tyypillisiä esimerkiksi kaoottisuus, ahdistuneisuus, impulsiivinen käytös, vetäytyminen tai apatia (Roberts 2005, 12). Myös käsittämättömältä tuntuvat pelot ja avuttomuus voivat kuulua reaktiovaiheeseen (Saari ym. 2009, 32–33). Äkillinen kriisi aiheuttaa monenlaisia ruumiillisia vaivoja, kuten vatsavaivoja, puristavaa tunnetta rinnassa, ruokahaluttomuutta ja unettomuutta. Riskinä on alkoholin ja lääkkeiden liiakäyttö. (Ruishalme & Saaristo 2007, 68; Saari ym. 2009, 34.) Sekä sokki- että reaktiovaiheessa ihminen käsittelee kokemustaan vuorovaikutuksessa muiden kanssa. Reaktiovaiheessa olevaa voi auttaa keskustelun lisäksi tukemalla arjessa selviytymisessä. (Hynninen & Upanne 2006, 11.)

Työstämis- ja käsittelyvaiheessa ihminen alkaa saada etäisyyttä tapahtuneeseen. Kriisin käsittelyprosessi alkaa kääntyä sisäänpäin. Jos yksinolo on tuntunut aikaisemmin mahdolltomalta, ihminen voi alkaa kaivata sitä saadakseen käsitellä rauhassa kokemaansa. (Hynninen & Upanne 2006, 11; Saari ym. 2009, 41.) Etäisyyden saaminen tapahtuneeseen näkyy siten, että mielessä pyörii myös muita ajatuksia. Ärtynisyys, muisti- ja keskittymisvaikeudet ovat tyypillisiä, sillä kriisin käsitteleminen kuluttaa paljon psyykkisiä voimavaroja. (Saari ym. 2009, 42, 44.) Työstämisvaiheessa ihminen usein pohtii kriisin merkitystä omassa ja läheistensä elämässä, ja sitä voidaan pohtia myös kriisityöntekijän kanssa (Ollikainen 2009, 69). Työstämisvaihe voi kestää kuukausia tai jopa vuosia (Hynninen & Upanne 2006, 11).

Viimeisen eli uudelleensuuntautumisvaiheen ajatellaan jatkuvan läpi koko elämän. Usein kriisin aiheuttanut tapahtuma saa eri elämänvaiheissa uusia merkityksiä. Tarkoitus on, että tapahtuneesta tulisi osa ihmisen kokemusmaailmaa ja hän pystyisi elämään sen kanssa ilman, että se painaa jatkuvasti mieltä. Katse käännetään menneestä tulevaan, ja luottamus elämään palautuu. Edellytyksenä on, että kriisin kokenut ihminen on pystynyt käsittelemään kriisin herättämät tunteensa. (Cullberg 1991, 153–154.)

2.3 Selviytyminen ja sen rinnakkaiskäsitteet

Kriisin tavoin selviytymistäkään ei voi määritellä yksiselitteisesti. Pauli Niemelän (2009, 209) mukaan sosiaalityö kuuluu niihin ammatteihin, joiden tavoitteena on tukea ihmisen selviytymistä hänen elämänsä ongelmissa. Englanninkielisessä kirjallisuudessa (esim. Payne 2014; Saleebey 1996) selviytymisestä (coping) ja sen rinnakkaiskäsitteistä puhutaan erityisesti voimavarakeskeisen sosiaalityön lähestymistavan yhteydessä (strengths-based work). Siinä keskitytään asiakkaan elämän positiiviseen muutokseen yhdessä vaihtoehtoja tutkimalla (Heinonen & Spearman 2006, 215–233; Payne 2014, 245). Selviytymiselle rinnasteisia käsitteitä sosiaalityössä voivat olla kuntoutuminen (esim. Romakkaniemi 2010) tai päihdeongelmista ja muista riippuvuuksista toipuminen (esim. Kuusisto 2010). Tässä tutkielmassa käytän selviytymisen käsitettä, sillä sitä on suomalaisessa kirjallisuudessa käytetty nimenomaan kriisien yhteydessä (esim. Poijula 2004; Ruishalme & Saaristo 2007; Saari 2003).

Historian saatossa erityisesti psykologit ovat tutkineet ja määritelleet selviytymistä useilla tavoilla. Luvussa 2.2 esittelemäni jako kriisin vaiheisiin on yksi tapa kuvata selviytymisprosessia. Richard Lazaruksen (1966; 1991) määritelmä selviytymisen (coping) käsitteestä kuvaa selviytymistä yleisemmällä tasolla. Selviytyminen tarkoittaa psyykkistä prosessia, jonka avulla ihminen pyrkii vähentämään kokemaansa stressiä tai uhkaa. Selviytyminen perustuu kognitiiviselle toiminnalle, jossa ihminen ensin arvioi stressitilanteen tai uhan ja sen jälkeen arvioi, voiko sitä vähentää, poistaa kokonaan vai voiko sille tehdä mitään. Ihminen siis arvioi käytössään olevia voimavaroja ja selviytymiskeinoja. Selviytymisprosessi tapahtuu sekä tietoisella että alitajunnan tasolla, eikä ihminen ole aina tietoinen siitä, mitä selviytymiskeinoja milloinkin käyttää. (Lazarus 1966 & Lazarus 1991; ref. Pervin 2003, 256–258.) Coping-käsitteen rinnalla on alettu käyttää resilienssin käsitettä kuvaamaan selviytymiskykyä. Resilienssillä, tai resilientillä ihmisellä, tarkoitetaan yksilöä, joka selviytyy onnistuneesti kriiseistä ja muista vastoinkäymisistä joko yksin tai muiden tuella (Fraser, Richman & Galinsky 1999, 136–137). Tällainen ihminen onnistuu säilyttämään psyykkisen tasapainonsa ja toimintakykynsä suhteellisen vakaina raskaista tapahtumista huolimatta. Hän voi kokea esimerkiksi ohimenevää unettomuutta tai ahdistuneisuutta, mutta hänellä säilyy kyky tuntea positiivisia tunteita eikä hän lamaannu. (Bonanno 2008, 102; Fraser, Richman & Galinsky 1999, 136–137.)

Toipumisella (recovery) viitataan erilaisista riippuvuuksista toipumisen lisäksi sairauksista ja mielenterveyden ongelmista toipumiseen. Toipumisen, resilienssin ja selviytymisen käsitteet voidaan liittää osaksi vastuullistamiskeskustelua, jossa vastuu yksilön hyvinvoinnista siirretään yhteiskunnalta yksilölle ja hänen läheisilleen. (Juhila & Hall 2017, 57–82; Juhila, Raitakari & Hansen Löfstrand 2017b, 43–45.) Sairaudesta paraneamisen sijaan toipuminen voi tarkoittaa elämänlaadun kohenemista ja mielen sairauksien yhteydessä sitä, että oppii elämään sairauden kanssa (Raitakari 2016, 115). Yhteiskunnan roolina on mahdollistaa tämä yksilön toipumisprosessi kehittämällä asiakas- ja potilaslähtöistä lainsäädäntöä ja palveluja. Samaan aikaan toipumiseen liittyy kuitenkin haittojen ja riskien vähentämisen vaade. (Pilgrim 2008.) Toipuminen ymmärretään

asiakkaan yksilölliseksi prosessiksi. Sen lisäksi että toipumiskurssi vastuuttaa asiakasta, se vahvistaa asiakkaan toimijuutta ja omaa aktiivisuutta asioidensa hoitamisessa. Se luo toivoa siitä, että mielenterveysongelmat ja riippuvuudet ovat voitettavissa. (Raitakari 2016, 115.)

Toipumis- ja resilienssikeskustelua on kritisoitu niiden hyvistä tavoitteista huolimatta. Riskinä on, että yksilön ja hänen lähiyhteisönsä vastuun korostamisen kustannuksella unohdetaan selviytymiskykyyn vaikuttavat rakenteelliset ja yhteiskunnalliset tekijät. (Juhila ym. 2017, 48.) Yksi esimerkki toipumiskurssin käytöstä kriisien ja trauman yhteydessä on Robert Fournierin (2002) artikkeli, jonka mukaan traumaattisen tapahtuman kokenutta henkilöä pitäisi tukea muutokseen ja vastuun ottamiseen omasta toipumisestaan. Vastuun siirtäminen yksilöltä ammattilaisille voi aiheuttaa opittua avuttomuutta, johon kuuluu uhriutumista ja toivottomuutta tulevaisuuden suhteen. Toipuakseen ihmisen pitäisikin joko itse tai ammattilaisten avulla pyrkiä käyttämään omia ja ympäristön voimavaroja sekä löytää hyödyllisiä selviytymiskeinoja haitallisten tilalle. (Mt., 115.) Tämä ajattelutapa määrittää yksilölliset piirteet ensisijaiseksi onnistuneen resilienssin edellytykseksi. Niiden lisäksi resilienssi ja selviytyminen riippuvat kuitenkin siitä, minkälainen ympäristön, perheen tai yhteisön muodostama turvaverkko yksilöllä on käytettävissään. (Cohen, Ferguson, Harms, Pooley & Tomlinson 2011.)

Aikaisempia tutkimuksia kriiseistä selviytymisestä

Selviytyminen näyttäytyy tutkimuksissa ja muussa kirjallisuudessa prosessina, joka vahvistaa ihmisen toimijuutta tai palauttaa sen. Tämä konkretisoituu erilaisten selviytymiskeinojen käyttämisenä. Käyn seuraavaksi läpi aiheeseen liittyviä tutkimuksia. Olen rajautunut tutkimuksiin, joissa kuvataan selviytymistä erityisesti aikuisten henkilöiden lähi- ja parisuhteisiin liittyvistä kriiseistä. Olen tehnyt tämän rajauksen osittain aiheen laajuuden vuoksi ja osittain siksi, että haastattelemini henkilöiden kriisit liittyvät ensisijaisesti ihmissuhteisiin.

Heli Vihottula (2015) tutkii selviytymistä ja aktiivista toimijuutta traumaattisista tapahtumista selvinneiden kertomuksissa. Sysäys selviytymistä edistävään toimintaan edellyttää ihmisen mielen resurssien käyttämistä. Mielen resurssit voivat olla kulttuurisidonnaista, sukupolvelta toiselle siirtyvää hiljaista tietoa tai oman elämäkokemuksen kautta muodostunutta tietoa, joka kantaa läpi raskaiden kokemusten. (Mt., 184.) Katson mielen resurssien hyödyntämisen olevan aktiivista, reflektiivistä toimintaa.

Aktiivista ja reflektiivistä toimintaa kuvaa myös Annikki Kaikkonen (2015), joka on haastatellut tutkimuksessaan parisuhteessaan petetyiksi tulleita ja parisuhteissaan petäneitä miehiä ja naisia. Tutkimuksessa tulee esiin reflektiivisen toiminnan muodoista erityisesti tiedonhaku ja järkeileminen. Selviytymistä edistää, jos pystyy lopulta määrittelemään tapahtuneen uudelleen edes hieman positiivisesti ja ottamaan sen oppimiskokemuksena siitä huolimatta, että se on alun perin ollut kriisi. (Mt., 295–296.) Tämä rakentaa selviytymisestä ajatusten muutosprosessia. Ajatusten muuttumiseksi määrittyy myös tulevaisuuteen suuntautuminen, jota kuvataan merkittävänä apuna avioerosta

selviytymisessä (Kiiski 2011). Tulevaisuuteen suuntaudutaan esimerkiksi muuttamalla omaa ajattelua tietoisesti myönteisemmäksi sekä keskittymällä sosiaalisten suhteiden luomiseen uudelleen (mt., 237).

Ihmisten selviytymistä tukeva tieto voi olla psykologista tai uskonnollista (Kaikkonen 2015, 297–298; Vihottula 2015, 184–185). Selviytyneet kertovat elämässään käänteentekevistä herätyskokemuksista, joiden he kokevat tulleen kriisin seurauksena. Nämä herätykset kuvataan psykologisiksi oivalluksiksi tai uskonnollisiksi kääntymyksiksi. (Kaikkonen 2015, 298.) Oma tietopohjaa voidaan laajentaa myös oma-apukirjallisuutta lukemalla (Kauppinen 2013, 106). Usko voi tarkoittaa elämään ja sen mielekkyyteen luottamista siitä huolimatta, että aikaisemmin on tapahtunut jotakin järkyttävää. Uskonto puolestaan viittaa esimerkiksi rukoilemiseen ja jumalaan luottamiseen. (Kiiski 2011, 240; Lawson & Satti 2016, 426–427; Vihottula 2015, 185.)

Tutkimuksissa puhutaan arjen rutiinien kannattelevasta merkityksestä. Neuman Allen ja Wozniak (2010) toteavat parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten selviytymistä koskevassa tutkimuksessaan, että kodin sisustaminen, ruuanlaitto ja kotityöt saavat uuden merkityksen, kun naiset ovat turvassa väkivallalta. Näin he pyrkivät tekemään aikaisemmin turvattomaksi kokemastaan kodista uudestaan turvallisen paikan (mt., 46). Lawson ja Satti (2016) tutkivat amerikkalaisten ja eteläaasialaisten naisten selviytymisstrategioita avioeron jälkeen. He kuvaavat, kuinka itsensä pitäminen kiireisenä toisaalta auttaa suuntautumaan tulevaisuuteen, ja toisaalta välttämään avioeroon liittyvien tunteiden pohtimista. Lapsista huolehtiminen, työ ja harrastukset ovat tällaisia arkisia selviytymiskeinoja. (Mt., 421–423.)

Työssä käyminen näyttäytyy merkityksellisenä selviytymiskeinona. Kaikkosen (2015) tutkimuksessa työtä pidetään tärkeänä riippumatta siitä, ovatko haastatellut henkilöt vielä palautuneet työkykyisiksi. Haastateltavat yhdistävät työssä käymisensä luonteenlajuuteensa tai sisukkuuteensa (mt., 297). Työllä ja siinä onnistumisella on palkitseva vaikutus, mutta toisaalta työhön voi paeta ongelmia (Kiiski 2011, 239). Sen sijaan Vihottulan (2015, 181–182) sekä Lawsonin ja Sattin (2016) tutkimuksissa ammattityöstä kerrotaan vähän, ja tärkeämmän roolin selviytymisen edistämässä saa muu fyysinen toiminta, kuten puutarhatyö tai liikunta. Vihottula (mt.) toteaa, että sysäys fyysiseen toimintaan tulee ihmiseltä itseltään, ei käskemällä. Keinot ovat siis vaatineet ihmisen omaa aktiivisuutta ja päätöksentekokykyä toimiakseen selviytymistä edistävästi (mt., 182). Tutkimuksessa ei kuitenkaan väitetä, että vahvempi tai aktiivisempi toimija olisi parempi selviytyjä kuin muut (mt., 186).

Myös muut jokapäiväiset arjen toiminnot kuten nukkuminen, syöminen ja seksi voivat saada kriisin jälkeen uuden merkityksen; niistä voidaan hakea esimerkiksi lohtua. Lohdun hakemisen kääntöpuolena on, että tapahtunutta kriisiä vältetään käsittelemästä. (Kaikkonen 2015, 298; Kiiski 2011, 238.) Tutkimuksista ei käy ilmi, millaisina haastateltavat mieltävät nämä selviytymiskeinot, eli miten he ovat konstruoineet esimerkiksi eron hyvän ja huonon selviytymisen tai hyväksyttävien ja paheksuttavien selviytymiskeinojen välillä.

Sosiaalinen tuki auttaa selviytymisessä, ja sen puutteen on todettu lisäävän riskiä sairastua mielenterveyden häiriöihin (Saari 2003). Ystävät ja läheiset kuvataan tärkeänä konkreettisen tuen ja keskustelukumppanuuden antajina (Kaikkonen 2015, 296; Kauppinen 2013, 104–105; Lawson & Satti 2016, 425–426; Vihottula 2015, 183). Eroperheiden selviytymistä ja erovanhemmuutta tutkivan Nina Kauppisen (2013) tekemissä haastatteluissa eronneet kertovat hakeneensa tukea erityisesti samankaltaisen erokriisin kokeneilta ystäviltään. Toisaalta ystävien tuki ei aina auta kriisissä olevaa, vaan neuvot voivat pikemminkin lannistaa. Liiallinen ”persuuksiin potkiminen” eli vastuullistaminen voi osua väärään hetkeen. (Mt., 104–105.)

Sosiaalista tukea voi saada myös osallistumisesta erilaisiin vertaistukiryhmiin, kuten eroryhmiin tai perheväkivaltaa kokeneiden ryhmiin. Ryhmien jäsenyydestä on hyötyä erityisesti kriisin alkuvaiheessa ja suuntauduttaessa tulevaisuuteen. (Husso 2003, 311; Kaikkonen 2015, 296, Kauppinen 2013, 106; Kiiski 2011, 238; Neuman Allen & Wozniak 2010; Vihottula 2015, 183–184.) Marita Husso (2003, 302–310) kirjoittaa omista kokemuksista kertomisen tärkeydestä parisuhdeväkivaltaa kokeneiden naisten selviytymisen ja väkivaltaisesta suhteesta irrottautumisen kannalta. Väkivaltakokemuksista puhuminen lievittää heidän eristyneisyyttään ja yksinäisyyttään, mutta myös antaa heille kokemuksen kuulluksi ja hyväksytyksi tulemisesta. Joillekin heistä kirjoittaminen esimerkiksi omaan päiväkirjaan tai kirjoituskilpailuun osallistuminen määrittyy tavaksi jäsentää omia ajatuksia tai lohduttaa itseään. (Mt.)

Vaikka kaikki ihmiset kohtaavat elämäntilannekriisejä, useimmiten kriiseistä päästään yli ilman ammattiapua, esimerkiksi läheisten tuella. Jotkut selviävät myös traumaattisista kriiseistä ilman ammattiapua. (Ollikainen 2009, 13.) Ammattiavun etsiminen ja asiakassuhteen ylläpitäminen edellyttävät kriisin kokeneelta aktiivisuutta ja kykyä suunnitella toimintaansa. Kaikkosen (2015) tutkimukseen osallistuneet tulivat haastatelluiksi nimenomaan ammattiapuun hakeutumisen (perheneuvolat, Perheasiain neuvottelukeskukset) kautta. Heille ammattiapu määrittyy sosiaalisen ja emotionaalisen tuen lähteeksi ja auttaa saamaan paremman tunnekosketuksen tapahtumiin (mt, 296). Joskus ammattiapu voidaan nähdä ristiriitaisempana, jos se osuu asiakkaalle väärään aikaan tai keskusteluyhteyttä auttajan ja asiakkaan välillä ei synny. Silti se voi käynnistää oman ajatteluprosessin ja lopettaa turtumuksen. (Vihottula 2015, 183.)

Maija Jäppinen (2015) tutkii toimijuuden rakentumista kriisikeskusten arjessa Venäjällä. Kriisikeskusten asiakkaat ovat pari- ja lähisuhdeväkivaltaa kokeneita naisia. Tutkimus tuo ammattiapuun jännitteisen näkökulman. Kriisikeskuksessa väkivaltaa kokeneilta naisilta odotetaan kykyä aktiiviseen toimijuuteen ja tilanteensa muuttamiseen, kun taas naisten lähipiiri voi pitää parempana vaihtoehtona väkivallan sietämistä ja tilanteen pitämistä ennallaan. Asiakkaalle rakentuu autonomisen ja muutoshakuisen toimijan positio, jossa hänen odotetaan itse ratkaisevan tilanteensa, tai muutoksessa epäonnistuneen positio. Muutoshakuisuus määrittyy joskus jopa velvollisuudeksi tai palveluiden saamisen ehdoksi, ja muut kuin aktiiviset toimijat saattavat määrittäytyä vaikeiksi asiakkaiksi. Aktiivista toimijuutta naiset osoittavat jo siinä, että hakevat apua tilanteeseensa. Työntekijälle rakentuu autonomisen toimijuuden tukijan positio, jossa hän ei neuvo asiakasta

tai tarjoa ratkaisuja vaan tukee asiakasta hänen itse valitsemiensa ratkaisujen toteuttamisessa. Neuvomisesta pidättäytymisen periaate rakoilee silloin, jos naisen ratkaisu on työntekijän mielestä vääränlainen. Asiakkaat joutuvat siis tekemään valintoja instituution rajoitusten ohjaamina. (Mt.)

Tässä luvussa olen esitellyt kriiseihin ja selviytymiseen liittyvää teorialietoa ja tutkimuksia. Niissä on painottunut käsitteiden monimerkityksellisyys ja yksilöllinen määrittely. Tutkimuksissa on kuvattu runsaasti yksilön selviytymistä edistävää, aktiivista toimintaa. Oma tutkimukseni rajautuu ammattiapua saaneiden henkilöiden selviytymiseen ja toimijuuteen. Tarkoitukseni on ymmärtää, miten Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksessa asioineet henkilöt jäsentävät selviytymistään sekä omaansa ja toisten toimijuutta selviytymisprosessin aikana. Siksi esittelen seuraavassa luvussa SOS-kriisikeskuksen toimintaa ja sen periaatteita.

3 Tutkimuksen konteksti: Suomen mielenterveysseuran SOS-kriisikeskus

3.1 Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto

Suomen Mielenterveysseura (jäljempänä SMS) on perustettu vuonna 1897, ja se on maailman vanhin mielenterveyden alan kansalaisjärjestö. Sen tehtävänä on mielenterveyden edistäminen ja mielenterveysongelmien ennaltaehkäisy. SMS:n toimintaa rahoittaa pääasiassa Raha-automaattiyhdistys, vuodesta 2017 alkaen STEA. SMS:n kriisikeskusverkostoon kuuluu 22 kriisikeskusta eri puolilla Suomea, ja ne ovat paikallisten mielenterveysseurojen ylläpitämiä. (Suomen Mielenterveysseura 2017b.) Ensimmäinen SMS:n kriisikeskus aloitti toimintansa Helsingissä vuonna 1970 nimellä SOS-palvelu, Itsemurhien ehkäisykeskus. Kriisikeskuksia perustettiin ennen kaikkea 1980-luvulla ja erityisesti 1990-luvun lamavuosina, kun ihmisten avun tarve lisääntyi. Keskusten tavoitteena on toimia joustavasti, virka-ajan ulkopuolella, mahdollisimman lyhyellä viiveellä ja asiakkaan ehdoilla. Kriisikeskukset täydensivät lakisääteisiä julkisia palveluja, joista kriisiapua ei tuolloin saanut virka-ajan ulkopuolella. 1990-luvun lopulle asti kriisikeskukset toimivat projekteina, mutta sen jälkeen niiden toiminta vakiintui. (Kaakkuriniemi 2009, 9–10.)

SMS:n kriisikeskukset tarjoavat ilmaista keskusteluapua kriiseissä ja vaikeissa elämäntilanteissa oleville ihmisille, pareille ja perheille. Kriisiapua tarjotaan akuuttiin tai pitkäkestoiseen kriisitilanteeseen, ja asiakasta tuetaan kriisin käsittelyssä. Lähtökohdana on asiakkaan oma kokemus kriisissä olemisesta ja avun tarpeesta, eikä lähetettävä tarvitakaan. Apua saa anonymisti asiakkaan niin halutessa. Tapaamisten määrä riippuu asiakkaan tuen tarpeesta, mutta on keskimäärin viisi kertaa. Kriisiapua saavat myös maahanmuuttajat tarvittaessa tulkin välityksellä. Kyse ei siis ole terapiasta vaan lyhytkestoisesta keskusteluavusta. Kriisiapua tarjoavat siihen koulutetut sosiaali- ja terveysalan ammattilaiset, joilla on monenlaisia koulutustaustoja ja kriisityön erikoistumiskoulutuksia. Ammattiauttajien lisäksi keskuksissa työskentelee koulutettuja vapaaehtoisia, jotka tekevät asiakastyötä ja päivystävät Suomen Mielenterveysseuran Valtakunnallisessa kriisipuhelimessa tai Tukinetissä, joka on internetissä toimiva kriisikeskus. (Suomen Mielenterveysseura 2016a; Suomen Mielenterveysseura 2016b; Suomen Mielenterveysseura 2017a, 15.) Kriisikeskuksissa järjestetään myös kriisiryhmiä, joissa erilaisia kriisejä kokeneilla on mahdollisuus saada vertaistukea ammattilaisten johdolla (Suomen Mielenterveysseura 2017a).

SMS:n kriisiauttamisen linjauksissa (Suomen Mielenterveysseura 2017a) kriisikeskusten tekemää työtä kutsutaan järjestölähtöiseksi kriisiauttamiseksi. Se tarkoittaa, että ammattilaiset ja koulutetut vapaaehtoiset tekevät kriisityötä rinnakkain. Työ on voittoa tavoittelematonta eikä pyri korvaamaan lakisääteisiä palveluita. (Mt., 12.) Työn pe-

rusajatuksena on, että apua tarjotaan ihmisen omista lähtökohdista käsin ja hän itse määrittelee avun tarpeensa. Tavoitteena on selviytymisen tukeminen ja voimavarojen löytäminen yhdessä asiakkaan kanssa. Lisäksi kiinnitetään huomiota asiakkaan tukiverkoston aktivoimiseen. Yhdeksi keskeiseksi periaatteeksi nimetään myös tasa-arvo. Kriisityöntekijän ja asiakkaan välinen suhde on kumppanuussuhde, jossa ammattilainen antaa oman osaamisensa asiakkaan käyttöön hänen selviytymisensä tukemiseksi. Asiakkaita ohjataan tarvittaessa jatkohoidon tai muiden avun lähteiden pariin. (Mt., 9–12, 15.) SMS:n kasvokkaisen kriisiavun toimintaperiaatteilla on siis paljon yhteistä kriisityön yleisten periaatteiden kanssa (Ollikainen 2009; Suomen Mielenterveysseura 2017a).

Järjestölähtöistä kriisiauttamista on tutkittu Suomessa ja kansainvälisesti vähän. Ammattikorkeakoulujen opinnäytetöiden sekä yliopistojen pro gradu -tutkielmien lisäksi löysin ainoastaan Teemu Ollikaisen (2009) psykologian alaan kuuluvan lisensiaatintutkimuksen. Ollikainen (mt.) tutkii SMS:n kriisikeskuksissa tapahtuvan ammatillisen kriisityön tuloksellisuutta ja siihen yhteydessä olevia tekijöitä kvantitatiivisin menetelmin. Tutkimusta tehtiin kuudessa SMS:n kriisikeskuksessa kriisityön aikana ja kuuden kuukauden kuluttua asiakkuuden päättymisestä. Tutkimushenkilöitä eli asiakkaita oli 70. Aineistoa kerättiin oirekyselyillä ja asiakkaan ja työntekijän yhteistyösuhdetta mittaavilla allianssikyselyillä. Kriisityön aikana asiakkaiden psyykkinen oireilu väheni merkittävästi, mutta traumaattisia kriisejä kokeneilla toipuminen oli hitainta. Toisaalta traumaattisen kriisin kokeneiden osalta hyvä yhteistyösuhde työntekijän kanssa oli yhteydessä heidän toipumiseensa ja siten työn tuloksellisuuteen. Noin 10 % asiakkaista ei käytettyjen mittareiden mukaan hyötynyt kriisiavusta, ja heillä tulositynä olivat pääasiassa lähisuhdeväkivalta ja seksuaalinen hyväksikäyttö. (Mt.)

3.2 SOS-kriisikeskus

Tutkimukseni aineisto on kerätty Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksesta, joka sijaitsee Helsingissä. SOS-kriisikeskus tekee kriisityötä, jota voidaan kutsua paikallaan olevaksi tai tavanomaiseksi kriisityöksi (Saari 2003, 171), eli asiakkaat hakeutuvat itse kriisivastaanotolle. He voivat ottaa yhteyttä kriisikeskukseen puhelimitse tai verkossa, ja myös ammattilaiset tai läheiset voivat ohjata heidät kriisikeskukseen. Tapaamisia varten on varattava aika etukäteen.

SOS-kriisikeskuksen, kuten muidenkin kriisikeskusten, asiakaskunta on moninaista, mutta vuosittain kerättävien tilastojen kautta on mahdollista luoda yleiskuvaa asiakkaista. Kuvailen asiakaskuntaa SOS-kriisikeskuksen asiakastilaston (Suomen Mielenterveysseura 2017c) ja SOS-kriisikeskuksen tuloksellisuuskyselyn (Suomen Mielenterveysseura 2017d) perusteella. Materiaalin tehtävänä on tuottaa taustatietoa kriisikeskuksen asiakaskunnasta sekä siitä, millä tavoilla asiakkaat arvioivat kriisiavun muuttaneen heidän elämäntilanteitaan.

Vuonna 2016 SOS-kriisikeskuksessa kävi 1 091 asiakasta (Suomen Mielenterveysseura 2017c). Käyntikertoja oli yhteensä 4 138. 6 % asiakkaista oli pariskuntia ja 35 % kaikista asiakkaista oli maahanmuuttajataustaisia. Suurimmat asiakasikäryhmät olivat

18–29-vuotiaat (38 %), 30–40-vuotiaat (30 %) ja 41–50-vuotiaat (17 %). Kaikista asiakkaista naisia oli 61 %. Yleisimmin asiakkaat ohjautuivat kriisivastaanotolle itsenäisesti (30 %), sosiaali- ja terveydenhuollon kautta (28 %) tai maahanmuuttoviranomaisten kautta (13 %). Yhteydenoton syitä olivat muun muassa väkivalta parisuhteessa ja perheessä, kuolema lähipiirissä, traumaattiset tapahtumat maahanmuuttaja-asiakkaan lähtömaassa, masentuneisuus sekä itsemurhahauka. (Suomen Mielenterveysseura 2017c.)

SOS-kriisikeskuksessa on maaliskuusta 2016 alkaen kerätty tuloksellisuuskyselyä (liite 1), jonka tavoitteena on selvittää kriisiavun vaikutuksia asiakkaiden elämäntilanteisiin. Lisäksi tarkoituksena on kerätä näyttöä kriisiavun vaikuttavuudesta sitä rahoittaville tahoille. Tulevaisuudessa kysely otetaan käyttöön koko SMS:n kriisikeskusverkostossa (Suomen Mielenterveysseura 2017a). Tuloksellisuuskysely on kehitetty kriisikeskusverkon johtoryhmässä aikaisempien asiakaspalautteiden pohjalta. Se on Webropol-pohjainen strukturoitu kyselylomake. Asiakkaat täyttävät sen viimeisen tapaamiskerran lopuksi kriisikeskuksessa tabletilla, jonka he saavat aulatyöntekijältä. Sillä, että asiakas vastaa kyselyyn viimeisellä tapaamiskerralla, voi olla vaikutusta vastaustapaan. Kriisiavun tuloksellisuutta kartoitetaan neljän kysymyksen avulla. Kysymykset koskevat asiakkaan toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen, elämää haittaavien ongelmien määrää, päivittäisistä tehtävistä suoriutumisen helppoutta ja itsetuhoisia ajatuksia. Asiakasta pyydetään arvioimaan tilannettaan sekä silloin, kun hän otti ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen että vastaushetkellä. Asiakas vastaa kyselyyn rastittamalla 10-portaiselta Likert-asteikolta mielestään parhaiten tilanteeseensa sopivan numeron. Jokaiseen neljään kysymykseen kuuluu alakysymys, jossa pyydetään arvioimaan samalla asteikolla, kuinka suurella määrällä mahdollinen muutos on seurausta kriisiavusta.

Vuonna 2016 täytettyjä kyselylomakkeita kertyi 124 kappaletta. SOS-kriisikeskuksessa tämä aineisto analysoitiin vuonna 2017 Webropol Analytics -työkalun avulla (Suomen Mielenterveysseura 2017d). Sain tämän valmiin analyysin tulokset käyttööni tutkimustani varten. Vuonna 2016 SOS-kriisikeskuksessa asioi yhteensä 1 091 henkilöä, joten laskin kyselyn vastausprosentin olevan 11,3 %. Alhainen vastausprosentti selittyy ainakin osittain sillä, että ainoastaan asiakkaita, jotka ovat asioineet kriisikeskuksessa vähintään kahdesti, pyydetään vastaamaan kyselyyn.

Kyselyyn vastanneet eivät jakaudu tasaisesti sukupuolen ja iän mukaan samoin kuin kaikkia asiakkaita koskevassa tilastossa. Vastanneista naisia on 71 % (n=88) ja miehiä 27 % (n=34). Loput ovat muuta sukupuolta (n=2). Vastanneiden ikäryhmät ovat 18–29 vuotta (22 %, n=27), 30–62 vuotta (72 %, n=89) ja 63–79 vuotta (6 %, n=8). 30–62-vuotiaiden ryhmää käsiteltiin yhtenä kokonaisuutena toisin kuin asiakastilastossa, mikä tekee tästä ryhmästä suuren suhteessa muihin. Työtilanteiden osalta vastanneiden kolme suurinta ryhmää ovat palkansaaja (40 %, n=49), työtön (n=30, 24 %) ja eläkeläinen (n=12, 10 %). Perhetilanteittain suurimmat ryhmät ovat yksin asuvat (n=43, 35 %), parisuhteessa ilman lapsia (n=29, 23 %) ja parisuhteessa, jossa on lapsia (n=28, 23 %). Vastaaajista on maahanmuuttajia 17 % (n=21). (Suomen Mielenterveysseura 2017d.) Tyypillisimmän vastaajan voidaan siis sanoa olevan 30–62-vuotias kantasuomalainen nainen. Kyselyn tulokset saatiin laskemalla vastausten keskiarvot ja vertailemalla niiden välisiä eroja.

En osaa sanoa -vastaukset on suodatettu pois keskiarvoista. (Suomen Mielenterveysseura 2017d.) Selkeyden vuoksi esitän seuraavaksi kyselyn tulokset kysymyskohtaisesti.

Toiveikkuus tulevaisuuden suhteen:

Toiveikkuutta arvioitaessa käytetään asteikkoa 1–10 (1 = ei lainkaan, ..., 10 = erittäin). Käytetyllä asteikolla toiveikkuus tulevaisuuden suhteen on lisääntynyt merkittävimmin. Vastausten keskiarvo on ensimmäisellä yhteydenottohetkellä 4,39 (n=117) ja vastaus-
hetkellä 8,07 (n=121). Asiakkaita pyydetään myös arvioimaan, kuinka suuressa määrin tämä muutos on ollut kriisiavun seurausta. Käytetty asteikko on 1–10 (1 = muutos on seurausta täysin muista tekijöistä ..., 10 = muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta). Vastausten keskiarvo on 7,44, mikä on korkein keskiarvo kaikista kysymyksistä. (Suomen Mielenterveysseura 2017d.) Vastaajien toiveikkuus siis on kaksinkertaistunut, ja tämän arvioidaan johtuvan enimmäkseen kriisiavusta.

Elämää haittaavien ongelmien määrä:

Elämää haittaavia ongelmia arvioitaessa käytetään asteikkoa 1–10 (1 = ei lainkaan, ..., 10 = erittäin paljon). Asteikko on siis käänteinen edelliseen kysymykseen nähden. Ongelmia ei eritellä tarkemmin, joten asiakas vastaa sen mukaan, mitä itse pitää ongelmina ja kuinka suuresti. Ensimmäisen yhteydenottohetken keskiarvo on 8,37 (n=124), ja vastaus-
hetken keskiarvo 5,50 (n=123). Ongelmien määrän siis koetaan vähentyneen lähes kolmanneksella alkutilanteesta. Kriisiavun vaikutusta arvioivien vastausten keskiarvo on 7,06, eli muutoksen voidaan tulkita olevan enimmäkseen kriisiavun seurausta. (Suomen Mielenterveysseura 2017d.)

Päivittäisistä tehtävistä suoriutumisen helppous:

Tässäkin kysymyksessä käytetään asteikkoa 1–10 (1 = erittäin helppoa, ..., 10 = erittäin vaikeaa). Ensimmäisen yhteydenottohetken keskiarvo on 6,88 (n=121) ja vastaus-
hetken keskiarvo 5,41 (n=124). Vastaajat kokevat päivittäisistä tehtävistä suoriutumisen helpotuneen hieman kriisiavun aikana. Päivittäisiä tehtäviä ei määritellä tarkemmin, vaan asiakas vastaa kysymykseen kokemuksensa mukaan. Kriisiavun vaikutusta arvioivien vastausten keskiarvo on 7,04. (Suomen Mielenterveysseura 2017d.)

Itsetuhoiset ajatukset:

Itsetuhoisia ajatuksia arvioitaessa käytetään asteikkoa 1–10 (1 = ei lainkaan, ..., 10 = erittäin paljon). Vastausten keskiarvo ensimmäisellä yhteydenottohetkellä on 3,99 (n=124), mikä on kaikista kysymyksistä lähimpänä asteikon positiivista ääripäätä. Vastaus-
hetken keskiarvo on 1,91 (n=121), joka osoittaa, että itsetuhoiset ajatukset ovat vähentyneet entisestään. (Suomen Mielenterveysseura 2017d.) Alhainen itsetuhoisten ajatusten määrä voi liittyä siihen, etteivät kaikki vastaajat halunneet kertoa niistä, koska itsemurhat ja itsetuhoisuus ovat edelleen yhteiskunnassamme tabu. Toisaalta se voi tarkoittaa, ettei tässä vastaajajoukossa ole suurta määrää henkilöitä, joilla olisi kriisiavun piiriin hakeutuessaan ollut itsetuhoisia ajatuksia. Kriisiavun vaikutusta arvioivien vastausten keskiarvo on 6,24. (Suomen Mielenterveysseura 2017d.) Kriisiavun vaikutus itsetuhoisten ajatusten muuttumiseen arvioidaan siis kaikista vähäisimmäksi, vaikkakin vastausten keskiarvo on edelleen lähempänä ääripäätä 10 kuin ääripäätä 1.

Kaikkien vastausten osalta voi todeta, että asiakkaat ovat kokeneet kriisiavun vaikuttaneen heidän elämäntilanteisiinsa myönteisesti. Vastausten keskiarvot ovat melko lähellä toisiaan. Elämäntilanteiden kuormittavuus sekä itsetuhoiset ajatukset ovat keskiarvojen perusteella vähentyneet kriisiavun aikana, ja tämän muutoksen arvioidaan olevan enemmän kriisiavun kuin muiden tekijöiden seurausta. Tämän perusteella voi tulkita, että asiakkaat ovat päässeet selviytymisprosessissaan eteenpäin kriisiavun ansiosta, eli kriisiapu on täyttänyt tarkoituksensa. Vastauksiin on kuitenkin voinut vaikuttaa, että asiakkaita pyydettiin retrospektiivisesti arvioimaan elämäntilannettaan ensimmäisellä yhteydenottohetkellä. Käsittelin pienempää otosta (n=79) vuoden 2016 syksyllä Microsoft Excel -ohjelmalla ja päädyin samansuuntaisiin tuloksiin kuin tällä suuremmalla otoksella. Jätin kuitenkin omat aineistoni pois lopullisesta tutkielmasta.

Tuloksellisuuskysely antaa yleiskuvaa kriisityön vaikutuksista, kuten sen on tarkoituskin. Olen kiinnostunut tutkimaan selviytymistä myös kriisiavun päätyttyä, johon haastatteluaineisto antaa mahdollisuuden. Haastatteluaineiston avulla pyrin ymmärtämään ja jäsentämään syvemmin selviytymisprosessin luonnetta ja merkityksiä. Kriisiavun merkityksestä kertoo se, millaisia siihen liittyviä asioita asiakkaat ottavat puheeksi haastattelussa kriisiavun jo päätyttyä. Etsin myös vastauksia siihen, mistä muista tekijöistä haastateltavat puhuvat merkityksellisinä selviytymisensä kannalta.

4 Tutkimuskysymykset ja aineistonkeruu

4.1 Tutkimuskysymykset

Tämän pro gradu -tutkielman tavoite on tuottaa tietoa SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden kriiseistä selviytymisestä ja järjestölähtöisen kriisiavun merkityksistä selviytymisprosessissa. Olen erityisen kiinnostunut siitä, miten asiakkaat puhuvat toimijuudestaan osana selviytymistä ja sen mahdollisesta muuttumisesta kriisiavun seurauksena. Pro gradu -tutkielmassani kysyn:

1. Miten SOS-kriisikeskuksen asiakas puhuu haastattelussa selviytymisprosessistaan?
 - 1.1. Millaista toimijuutta tai sen rajoituksia selviytymispuhe ilmentää?
2. Miten kriisiapu merkityksellistyy osana selviytymisprosessia?

Ensimmäinen tutkimuskysymys suuntaa sen analysoimiseen, miten haastateltavat puhuvat kriisistä selviytymisestään ja sitä edistäneistä tai haitanneista tekijöistä. Analyttisenä käsitteenäni on toimijuus, jonka kautta on mahdollista ymmärtää, miten haastateltavat jäsentävät omaa ja toisten, kuten kriisityöntekijöiden tekemisen, vastuunoton ja avun merkitystä selviytymisprosessin eri vaiheissa. Myös toinen tutkimuskysymys ohjaa haastateltavien kielenkäytön tutkimiseen. Tavoitteenani on paikantaa kriisiavun merkityksiä ja miten kriisiapu on tukenut haastateltavien toimijuutta. On kiinnostavaa, ottavatko ja, jos niin miten, haastateltavat oma-aloitteisesti kriisiavun puheeksi selviytymisessään merkityksellisenä tekijänä ennen kuin kysyn sitä haastattelun lopussa.

Tutkimukseni on kvalitatiivinen eli laadullinen tutkimus. Sen aineistona ovat SOS-kriisikeskuksessa asioineiden henkilöiden haastattelut, joita analysoin diskurssianalyysin keinoin. Laadullisen tutkimuksen tarkoituksena on todellisen elämän kuvaaminen sekä tutkimuskohteen mahdollisimman kokonaisvaltainen tutkiminen ja ymmärtäminen (Alasuutari 2011, 30–31; Hirsjärvi, Remes & Sajavaara 2007, 157, 176). Aineistosta ei pyritä tekemään päätelmiä yleistettävyyden näkökulmasta, mutta taustalla on ajatus, että ilmiön yleisyys voidaan saada näkyviin yksityistä tapausta tarkasti tutkimalla (Hirsjärvi ym. 2007, 177). Tutkimuksen tuloksena saatavat selitykset voivat olla vain tiettyyn aikaan ja paikkaan rajoittuvia, sillä niihin vaikuttaa aina tutkijan oma ymmärrys tutkimuksen kohteesta ja tutkittavassa ilmiössä tapahtuvat muutokset (Eskola & Suoranta 1998, 16; Hirsjärvi ym. 2007, 157).

Olen kuitenkin hyödyntänyt tutkimukseni suunnittelussa ja taustoittamisessa myös kvantitatiivista aineistoa eli Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa kehitettyä tuloksellisuuskyselyä (liite 1) ja sen vastauksia SOS-kriisikeskuksen osalta (Suomen Mielenterveysseura 2017d). Aikaisempi kriisityön tutkimus on painottunut kvantitatiivisten aineistojen käyttöön laadullisen tutkimuksen ollessa marginaalisempaa. Järjestölähtöistä kriisiauttamista on tutkittu kaikkienensa vähän. SOS-kriisikeskuksen työntekijät ovat

tuoneet esille, että tarvitaan tutkimusta, jossa kuullaan asiakkaiden omia kokemuksia kriisiavun vaikutuksista. Pyrinkin tutkimuksellani tavoittamaan asiakkaiden erilaisia tapoja jäsentää selviytymisprosessiaan ja kriisiavun merkitystä siinä.

4.2 Kerronnalliset teemahaastattelut aineistona

Kuvaus haastattelumenetelmästä

Pro gradu -tutkielmani aineistona ovat kuuden (6) SOS-kriisikeskuksen entisen asiakkaan kerronnalliset teemahaastattelut. Tutkimushaastattelu ei ole pelkkä tiedon saamisen väline, vaan sen avulla voidaan myös tuottaa ymmärrystä ihmisten toiminnasta ja arvostuksista (Hirsjärvi & Hurme 2008, 11). Yksilöhaastattelu soveltuu aineistonkeruumenetelmäksi tähän tutkimukseen, koska SOS-kriisikeskuksessa asioineille henkilöille puhuminen on luonteva ilmaisukeino. He ovat itse hakeutuneet asiakkaiksi paikkaan, jossa he saavat tukea keskustelun keinoin kahdenkeskisillä tapaamisilla kriisityöntekijän kanssa.

Yhdyn James Holsteinin ja Jaber Gubriummin (1995) näkemykseen aktiivisesta haastattelusta vuorovaikutuksellisenä ja merkityksiä tuottavana prosessina. Siinä haastattelua ei nähdä muusta todellisuudesta irrallisena tiedonkeruutilanteena vaan osana sosiaalisen todellisuuden rakentumista. Haastattelijan aktiivinen rooli alkaa jo tutkimustehtävän ja -kysymysten asettelusta jatkuen haastattelutilanteessa sekä haastateltavien vastausten tulkinnassa. Haastateltava nähdään tarinaansa kertovana subjektina, jonka aikaisemmat kokemukset sekä kokemukset haastattelutilanteen aikana vaikuttavat siihen, mitä hän kertoo tai jättää kertomatta. (Mt., 8–9, 27–28.)

Haastattelumenetelmäksi valitsin narratiivisen eli kerronnallisen haastattelun, jossa hyödynsin teemahaastattelun elementtejä. Katson menetelmän soveltuvan tähän tutkimukseen siksi, että kriiseistä selviytyminen tulkitaan usein prosessiksi, ja kerronnallisuuden avulla voidaan tavoittaa tätä prosessimaisuutta ja sen saamia merkityksiä haastateltavan elämässä. Lisäksi haastateltava määrittyy haastattelumenetelmässä aktiiviseksi ja merkityksiä rakentavaksi osapuoleksi, ja haastattelija on enemmän oppijan kuin tiedonkerääjän asemassa (Heikkinen 2015; Hirsjärvi & Hurme 2008). Narratiivisuus on muiden tässä tutkimuksessa esiteltyjen käsitteiden tapaan moniselitteinen käsite, jota käytetään eri tieteenaloilla. Tarinallisuus ja kerronnallisuus ovat sille rinnakkaisia käsitteitä, mutta tyypillisimmin narratiivisuus käännetään kerronnallisuudeksi (Heikkinen 2015, 151).

Kerronnallisuudella voidaan viitata tiedon rakentumiseen ja luonteeseen. Silloin se pohjautuu konstruktivistiseen tietokäsitykseen, jossa ajatellaan kertomusten kuulemisen ja niiden tuottamisen olevan tietämisen perusta. Tieto puolestaan on se kulttuurinen kertomusvaranto, josta käsin tulkitsemme maailmaa ja hahmotamme todellisuutta. Myös ihmiset ymmärtävät itseään narratiivisesti, kertomisen kautta. (Heikkinen 2015, 156–158; Hänninen 1999.) Kerronnallisuus voi liittyä tutkimuksen aineistoon tai sen analyysita-

poihiin. Silloin aineistona ovat ihmisten puhumalla tai kirjoittamalla tuottamat kertomukset. Tiukasti määriteltäessä ihmisten kertomuksilta edellytetään juonirakennetta eli alkua, keskikohtaa ja loppua. Yksinkertaisemmin katsottuna narratiivinen aineisto on mitä tahansa kertomalla tuotettua puhetta tai tekstiä. (Heikkinen 2015, 159–160; Hänninen 1999.) Tässä tutkielmassa kerronnallisuus viittaa haastatteluaineiston luonteeseen eli siihen, kuinka haastateltavat kertovat omin sanoin elämäntilanteistaan ja asiakkuudestaan SOS-kriisikeskuksessa. Kerronnallinen haastattelu perustuu avoimiin kysymyksiin, ja se muistuttaa paljon arkikeskustelua, jossa edellinen vastaus saa aikaan seuraavan kysymyksen. Haastattelijan päätehtävänä on haastateltavan vastausten syventäminen ja jatkon rakentaminen kerrottujen tarinoiden varassa. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 45–46.)

Puhtaasti kerronnalliset haastattelut olisivat olleet pro gradu -tutkielmani kannalta liian laaja ja epävarma vaihtoehto. Siksi laadin ennen haastattelujen aloittamista väljän haastattelurunon (liite 4), jonka teema-alueet ohjaavat kerrontaa tutkimuskysymysten määrittelemään suuntaan sekä ovat aloittelevalle tutkijalle avuksi jatkokysymysten esittämisessä. Teema-alueiden järjestys ja laajuus kuitenkin vaihtelivat haastattelusta toiseen, ja osa kysymyksistä jäi kysymättä silloin kun haastateltavat olivat vastanneet kysymyksiin jo vapaasti kertoessaan. Haastattelurunkoa laatiessani pidin mielessä, että kriisiavun vaikutuksia on haluttu selvittää Suomen Mielenterveysseuran tuloksellisuuskyselyssä asiakkaan ongelmien vähenemisen, arjen tehtävistä suoriutumisen sekä tulevaisuuden toiveikkuuden kautta. Hahmottelin haastattelurunon kysymyksiä niin, että niissä näkyy selviytymisen prosessimaisuus; kysymykset suuntaavat keskustelua menneisyyteen, nykyisyyteen ja tulevaan (ks. Hänninen 1999).

Kuvaus aineistosta ja sen keruusta

Ennen haastattelujen toteuttamista keskustelin SOS-kriisikeskuksen henkilökunnan kanssa haastattelujen käytännön järjestelyistä sekä eettisistä kysymyksistä. Valitsin haastateltavat niiden asiakkaiden joukosta, jotka kriisikeskuksessa asioidessaan olivat antaneet kirjallisen suostumuksen yhteydenottoon (liite 2). SOS-kriisikeskuksessa vähintään kahdesti asioineilta asiakkailta pyydetään viimeisellä tapaamisella suostumusta siihen, että heihin voidaan ottaa puhelimitse yhteyttä kriisiavun vaikutusten arvioimiseksi 4–12 kuukauden kuluttua asiakkuuden päättymisestä. Näitä asiakkaiden allekirjoittamia paperisia suostumuksia säilytetään SOS-kriisikeskuksessa. 30.01.2017 minulle luovutettiin SOS-kriisikeskuksessa elo–marraskuussa 2016 asiakkuutensa päättäneiden henkilöiden yhteystiedot, jotka näkövammaisuuteni takia kirjoitin SOS-kriisikeskuksessa pistekirjoitukselle. Tarkoituksenani oli poimia yhteystietojen joukosta satunnaisesti 5–7 henkilöä ja ottaa heihin yhteyttä puhelimitse selvittääkseni, halusivatko he edelleen osallistua haastatteluun.

Käytännössä haastateltavat valikoituivat sen pohjalta, sattuivatko he vastaamaan puhelimeen, ja lisäksi rajasin haastateltavien joukosta pois pariskunnat. Puhelinkeskustelun aikana kerroin tutkimukseni tarkoituksesta, ja toin esiin tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuuden ja mahdollisuuden perua osallistuminen missä tahansa tutkimuksen

vaiheessa. Mikäli henkilö suostui haastatteluun, sovimme haastattelun ajan ja paikan. Haastattelin kaikkia tutkimukseen osallistuneita kasvokkain, ja toteutimme haastattelut paikassa, joka oli helposti haastateltavan saavutettavissa. Päädyin siihen, etten järjestä haastatteluja SOS-kriisikeskuksessa, sillä se paikkana voisi vaikuttaa haastattelujen kulkuun ja haastateltavien tunnetiloihin. Järjestin osan haastatteluista Helsingin yliopiston pääkirjastossa maksuttomissa työhuoneissa ja muut haastattelut eri puolilla pääkaupunkiseutua muiden kirjastojen työhuoneissa. Tällaiset työhuoneet tarjosivat haastatteluille yksityisen ja häiriöttömän tilan.

Haastateltavien tavoittaminen osoittautui haastavaksi, sillä osa heistä ei vastannut puheluun, joka tuli vieraasta numerosta, eikä tekstiviestin lähettäminenkaan aina tuottanut tulosta. Tavoittamistani henkilöistä kaksi ei suostunut haastatteluun. Ihmisten tavoittamisen lisäksi haastattelujen järjestämistä vaikeutti oma näkövammaisuuteni. Tarvitsin haastattelupaikoille henkilökohtaista avustajaa, sillä paikat olivat minulle entuudestaan tuntemattomia. Haastateltavien aikatoiveet piti sovittaa yhteen tilavarausten, henkilökohtaisen avustajani aikataulujen sekä oman päivätyöni kanssa. Pidinkin kuutta tekemääni haastattelua riittävänä määränä pro gradu -tutkielmaa varten.

Toteutin kolme haastattelua helmikuussa 2017, kaksi huhtikuussa 2017 ja yhden touku-kuussa 2017. Haastattelin SOS-kriisikeskuksen entisiä asiakkaita 4–6 kuukauden kuluttua siitä, kun he olivat asioineet SOS-kriisikeskuksessa viimeisen kerran. Tätä päätöstä perustelee selviytymisnäkökulma, eli siinä vaiheessa oletetusti kriisin akuutein vaihe on mennyt ohi ja selviytymisprosessi on mahdollisesti alkanut. Yksi haastateltavistani oli mies ja viisi naisia. Nuorin haastateltavista oli 32-vuotias ja vanhin 50-vuotias. Kaikki heistä olivat asioineet kriisivastaanotolla suomeksi. Heidän asiakkuutensa SOS-kriisikeskuksessa olivat päättyneet elokuun 2016 ja marraskuun 2016 välisenä aikana. Asiakkuuden syinä haastateltavilla oli useimmin avioero tai parisuhteen päättyminen, jonka lisäksi elämäntilanteet olivat olleet monilla tavoin kuormittavia jo pidemmän aikaa. Jotkut heistä olivat kokeneet parisuhteissaan fyysistä ja/tai henkistä väkivaltaa. Osalla haastateltavista asiakkuuden syynä oli myös huoli psyykkisesti sairaasta läheisestä.

Ennen haastatteluosuuden alkamista kerroin yleisesti haastattelurungostani ja, että tarkoitukseni on antaa tilaa vapaamuotoiselle kertomiselle ja merkityksellisten kokemusten esiin tuomiselle. Siitä huolimatta ajattelen haastattelun alun orientoineen haastateltavia nimenomaan tutkimushaastatteluun osallistumiseen. Johanna Ruusuvuoren ja Liisa Tiittulan (2005) mukaan tutkimushaastattelu poikkeaa arjen keskustelusta vuorovaikutuksen osalta erityisesti siksi, että se tapahtuu tutkijan aloitteesta ja tutkija ohjaa tai suuntaa haastattelun kulkua. Tutkijalla on tarkoituksenaan saada tietoa haastateltavalta tutkimusaiheeseensa ja yleensä myös tallentaa tämä tiedonkeruutilanne. Tämä tarkoitus on myös haastateltavan tiedossa. (Mt.; Kuula & Tiitinen 2010, 378.) Haastattelun muodosta ja sisällöstä riippumatta haastattelija ja haastateltava ovat aina suhteessa toisiinsa. Haastattelijan ja haastateltavien puheenvuorot ja nonverbaalinen viestintä ohjaavat haastattelutilannetta, jolloin esimerkiksi tietynlainen kysymyksen esittämisen tapa kutsuu esiin tietynlaista vastausta. Haastattelutilanteen onnistumisen edellytyksenä on luottamuksellinen suhde haastattelijan ja haastateltavan välillä sekä pyrkimys neutraa-

liuteen, eli esimerkiksi arvottavien kommenttien välttäminen. (Ruusuvuori & Tiittula 2005, 22–23, 29, 40–52.)

Kaikkiaan äänitettyä haastatteluaineistoa kertyi 7 tuntia 36 minuuttia, jossa haastattelujen kestot vaihtelivat tunnista puoleentoista tuntiin. Litteroin aineiston Microsoft Word -tekstinkäsittelyohjelmalla. Tavoittaakseni haastattelujen vuorovaikutuksellisen luonteen litteroin ne sanatarkasti. Sisällytin litterointiin myös aktiivista kuuntelua osoittavat äännähdykset ja kerrontaan kannustamiset (esim. mm, joo, okei) omille riveilleen, vaikka ne pidensivät aineiston sivumäärää. Lisäksi jätin jokaisen puheenvuoron väliin tyhjän rivin helpottaakseni tekstin lukemista näkövammaisena. Siksi koko litteroidun aineiston pituudeksi tuli 219 sivua fontilla Times New Roman 12 ja rivivälillä 1. Tarkastin tekemäni litteraatiot kahteen kertaan ensin kuuntelemalla haastattelut läpi ja toisen kerran oikolukemalla tekstin.

4.3 Tutkimuksen eettisyys

Noudatan tutkielmassani Tutkimuseettisen neuvottelukunnan (TENK 2009) laatimia eettisiä periaatteita. Nämä periaatteet ovat läsnä tutkimuksen jokaisessa vaiheessa, mutta painottuvat haastattelutilanteessa, jossa tutkijana kohtaan tutkittavat. Yhteiskuntatieteissä, kuten muissakin ihmistieteissä, nämä periaatteet jaetaan kolmeen osa-alueeseen. Ne ovat tutkittavien itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen, vahingoittamisen välttäminen sekä yksityisyys ja tietosuoja. Tärkeä askel tutkimuksen eettisyyden varmistamiseksi on myös ollut tutkimusluvan hakeminen Suomen Mielenterveysseuralta sekä kyselylomakkeiden hyödyntämistä että haastatteluja varten. Minulle myönnettiin tutkimuslupa 23.09.2016.

Tutkittavan itsemääräämisoikeuden kunnioittaminen ja vahingoittamisen välttäminen sisältävät osallistumisen vapaaehtoisuuden, tutkittavien informoinnin sekä henkisten, taloudellisten ja sosiaalisten haittojen välttämisen periaatteet (TENK 2009). Tuloksellisuuskyselyn lomakkeiden osalta vastaajat ovat suostuneet siihen, että heidän vastauksiaan käytetään kriisiavun vaikutusten arvioimiseksi. Tämän he ovat ilmaisseet täyttämällä lomakkeet. Haastateltavien suostumusprosessi on ollut monivaiheinen. He ovat antaneet SOS-kriisikeskuksessa asioidessaan yhteystietonsa sitä varten, että heihin voidaan ottaa yhteyttä puhelimitse kriisiavun vaikutusten arvioimiseksi (liite 2). Tämä yhteydenottolupa on mahdollista perua. Soittaessani heille olen tiedustellut halukkuutta osallistua tutkimukseeni ja he ovat antaneet suostumuksensa suullisesti. Kaksi yhteystietonsa antanutta kieltäytyi haastatteluun osallistumisesta, koska koki olevansa vielä liian kuormittavassa elämäntilanteessa. Jokaisen haastattelun aluksi varasin aikaa tutkimukseni tarkoituksen selvittämiseen ja lisäkysymyksiin vastaamiseen. Samalla pyysin haastateltavilta erillisen kirjallisen suostumuksen tutkimukseeni osallistumiseksi (liite 3). Suostumuslomake sisältää tietoa tutkimuksen tarkoituksesta ja omat yhteystietoni. Siinä korostetaan tutkimukseen osallistumisen vapaaehtoisuutta, anonymiteettia ja tutkittavan oikeutta keskeyttää osallistumisensa milloin vain niin halutessaan. Kerron

myös haastatteluaineiston jatkokäytöstä, sillä tutkimukseni valmistuttua aion ehdottaa sitä tallennettavaksi Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkeistoon.

Olen pyrkinyt kohtelevaan tutkimukseen osallistuneita henkilöitä arvostavasti ja kunnioittavasti sekä haastattelutilanteessa että tässä raportissa. Tiedostan, että heidän kokemansa kriisit ja niistä selviytyminen ovat puheenaiheita, jotka vievät minut tutkijana hyvin henkilökohtaiselle ja yksityiselle elämänalueelle. Pohdinkin paljon haastattelutekniikkani sensitiivisyyttä. Olin epävarma, millaisia tunteita haastatteluun osallistuminen ja kriisistä kertominen voisi nostaa haastateltavissa esiin. Siksi haastateltavat saivat itse vetää rajat sille, kuinka paljon ja mistä aiheista he puhuivat. Pyrin antamaan tilaa heidän tunneilmaisulleen samalla tavoin kuin arkipäivän keskustelutilanteessakin. Lisäksi pyrin luomaan avointa ja kiireetöntä ilmapiiriä. Haastattelujen lopuksi haastateltavien oli mahdollista kertoa, miltä haastatteluun osallistuminen oli tuntunut ja esittää minulle vielä kysymyksiä.

Tutkimusraporttia kirjoittaessani olen kiinnittänyt huomiota siihen, että kirjoitustapani olisi tutkittavia kunnioittava. Tätä on helpottanut se, etten tutki ihmisten kokemuksia tai mielensisäisiä maailmoja vaan heidän kulttuurisia puhetapojaan. Olen pyrkinyt kirjoitustapaan, joka ei arvota tai nosta tarpeettomasti esiin yksittäisen haastateltavan kokemuksia vaan on neutraali ja analyttinen. Olen pyrkinyt välttämään sellaisen käsitteistön käyttöä, joka leimaaisi tai asettaisi uhrin asemaan kriisejä kokeneita henkilöitä.

Yksityisyyden ja tietosuojan periaatteiden tarkoituksena on yhdistää luottamuksellisuuden velvollisuus tutkittavia kohtaan sekä tieteen avoimuuden periaate (TENK 2009). Tietosuojan periaatteen mukaisesti säilytin haastateltavien yhteystietoja pistekirjoituksella omalla työpaikallani, jolloin kukaan muu ei pystynyt lukemaan niitä. Olen säilyttänyt tunnistetietoja sisältäviä äänitallenteita kahdella digitaalisella sanelimella, joista en siirtänyt niitä tietokoneeseen. Hävitän äänitallenteet tutkimukseni valmistuttua. En litteroinut haastatteluaineistoon yksilöiviä tunnistetietoja, kuten henkilöiden nimiä, ja epäsuoria tunnistetietoja, kuten asuin- ja työpaikkoja. Sen sijaan karkeistin tunnistetiedot kirjoittamalla sulkeisiin esimerkiksi (työpaikka). Myös haastateltavan kertoessa kriisin muista osapuolista, kuten tietyistä perheenjäsenistä, karkeistin tunnistetiedot. Kyselylomakeaineistossa tunnistetietoja ei ole, ja hävitän sen tietokoneeltani saatuaani tutkimukseni valmiiksi.

Asiakkuus SOS-kriisikeskuksessa on tunnistetieto. Siten mietin pitkään, mainitsenko tutkimusraportissa SOS-kriisikeskuksen nimeltä vai en. Olen päätenyt siihen, että yksittäisen haastateltavan tunnistaminen SOS-kriisikeskuksen asiakaskunnasta on hyvin vaikeaa, kun SOS-kriisikeskuksessa käy yli tuhat asiakasta vuosittain. Olen kertonut haastateltavien asiakkuuden syistä vain yleisellä tasolla (esimerkiksi haastateltava on kokenut parisuhteessaan väkivaltaa). Tutkimusraporttini sisältää suoria lainauksia haastateltavien puheesta. Kyseiset aineisto-otteet ovat pieniä vuorovaikutuskatkelmia eri kohdista haastatteluja. Olen poistanut niistä tunnistetiedot, jotka vaarantaisivat haastateltavien anonymiteetin.

Arja Kuula ja Sanni Tiitinen (2010, 379) korostavat, että aineiston jatkokäyttöön ja arkistointiin liittyvät seikat on suunniteltava jo aineistonkeruuvaiheessa. Allekirjoittaessaan suostumuslomakkeet haastateltavat ovat suostuneet siihen, että litteroitu haastatteluaineisto mahdollisesti tallennetaan Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkistoon myöhempää tutkimuskäyttöä varten. Silloin sitoudun noudattamaan Yhteiskuntatieteellisen tietoarkiston käyttöehtoja.

Eettisesti kestävä sosiaalityön tutkimuksen ei tulisi ainoastaan välttää vahingon aiheuttamista vaan olla hyödyksi tutkimukseen osallistuville ihmisille. Tutkijan saama hyöty ei tee tutkimuksesta eettisesti kestävää eikä myöskään yhteiskunnallinen hyöty, jos se suuntautuu tutkittavan ryhmän etujen vastaisesti. (Rauhala & Virokannas 2011, 238.) Tämä herättääkin kysymyksen siitä, millä oikeudella vaivaan vastikään kriisin kokeneita ihmisiä. Kriisit ja niistä selviytyminen ovat toistaiseksi Suomessa melko vähän tutkittu aihe etenkin sosiaalityössä. Toivon tiedonhankinta- ja analyysimenetelmiä olevan sellaiset, että niiden avulla tutkielmani tuo esiin aiheen monimuotoisuutta eikä vain toista vallalla olevia käsityksiä tai oletuksia. Tutkimalla kriisiavulle annettuja merkityksiä pyrin myös siihen, että tutkielmani olisi hyödyksi kehitettäessä järjestölähetoistä kriisiapua. Osa haastatelluista kertoi haluavansa osallistua tutkimukseen tästä syystä ja myös siksi, että he halusivat kertoa kokemuksistaan ja siten levittää tietoisuutta SOS-kriisikeskuksen ja muiden sen kaltaisten paikkojen tarjoamasta avusta.

5 Tutkimuksen metodologinen viitekehys ja aineiston analyysi

5.1 Sosiaalinen konstruktionismi

Tutkielmassani erityisesti haastatteluaineiston keruuta ja analyysiä ohjaa sosiaaliseksi konstruktionismiksi kutsuttu, tiedon sosiaalista rakentumista korostava viitekehys. Sosiaalisessa konstruktionismissa olennaista on käsitys todellisuuden rakentumisesta sosiaalisessa vuorovaikutuksessa ja sosiaalisen toiminnan ja tiedon välinen yhteys (Berger & Luckmann 1994; Burr 2015; Payne 2014, 18–19). Lisäksi suhtaudutaan kriittisesti siihen, miten käsitämme maailman ja itsemme sen osana. Maailman ei uskota olevan pelkästään paljaalla silmällä tai empiirisin ja luonnontieteellisin menetelmin havaittavissa, sillä jokainen tulkitsee ja käsittää maailman lähtien omasta todellisuudestaan ja elämänkokemuksestaan. (Berger & Luckmann 1994; Burr 2015, 2–5.) Sosiaalinen konstruktionismi haastaakin positivistiset tai realistiset käsitykset tiedosta ja maailmasta, joissa ajatellaan tiedon olevan suora havainto todellisuudesta (Burr 2015, 2–3, 9; Gergen 1994, 62).

Bergerin ja Luckmannin (1994, 30) mukaan elämän subjektiivisia kokemuksia voidaan tutkia vain tutustumalla ihmisten arkisiin oletuksiin ja itsestään selvinä pidettyihin tulkintoihin jokapäiväisen elämän todellisuudesta. Arkitodellisuus näyttäytyy järjestäytyneenä kokonaisuutena, jonka perusteella ihmiset tietävät, kuinka toimia maailmassa. Ihmiset tuottavat arkitodellisuutta ajattelullaan ja toiminnallaan, ja se säilyy ainoastaan niiden kautta. (Mt., 30–32.) Tutkielmassani tämä tarkoittaa, että tietoa kriiseistä selviytymisestä voidaan tuottaa parhaiten perehtymällä siihen, kuinka kriisin kokeneet ihmiset ymmärtävät selviytymisen.

Arkitodellisuuden pohjana ovat ihmisten jakamat käsitykset siitä, kuinka maailma toimii. Sosiaalisesta toiminnasta muodostuu käyttäytymissääntöjä ja normeja, jotka ihmiset hyväksyvät ja joita he pitävät totena. Kuitenkin ihmisten käsitykset todellisuudesta vaihtelevat sen mukaan, minkälainen elämänkokemus heillä on ja kuinka he tulkitsevat tapahtumia. Lisäksi käsitykset ovat sidoksissa aikaan, paikkaan ja kulttuuriin. (Payne 2014, 18–19.) Kun arkielämän rutiinit jatkuvat keskeytyksettöminä, ne koetaan ongelmattomiksi, mutta rutiinien muutos haastaa yksilön määrittelemään todellisuuttaan uudelleen. Silloin arkiymmärrys tarjoaa tulkintoja, joilla ongelmat voidaan sisällyttää jokapäiväisen elämän ongelmattomaan alueeseen. Ongelmat myös asettavat arkitodellisuuteen liittyvän tiedon kyseenalaiseksi. (Berger & Luckmann 1994, 32–35, 54.)

Sosiaalisen konstruktionismin suuntauksessa tiedon ajatellaan syntyvän ihmisten jokapäiväisessä toiminnassa ja vuorovaikutuksessa, ja siksi erityisesti kielenkäyttö on siinä kiinnostuksen kohteena (Burr 2015). Kun kuvailemme, mikä ja miten jokin asia on, väistämättä konstruoiimme eli rakennamme todellisuutta tietystä näkökulmasta (Gergen

1994, 72). Arkitodellisuus on järjestynyt ymmärrettäväksi kokonaisuudeksi juuri siksi, että ihmiset luovat ja järjelevät sitä vuorovaikutuksessa. Kieli on keskeinen tapa nimetä todellisuuden osia sekä kuvailla sen eri ilmiöitä. Itsen ja muiden tuottamat arkitodellisuuden merkitykset ja ymmärtämistavat ovat neuvoteltavia ja kiistanalaisia, sillä ne usein eroavat toisistaan, eli näemme asiat eri tavoin. (Berger & Luckmann 1994, 32–35; Jokinen 2016, 252.) Tämän vuoksi kielenkäyttö myös uusintaa sosiaalista todellisuutta (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016a, 26). Sosiaalisessa konstruktionismissa ei katsota kielenkäytön yksiselitteisesti kuvaavan, heijastavan todellisuutta vaan pikemminkin monimerkityksellisesti rakentavan sitä. Kielenkäyttö ja todellisuus kietoutuvat siis jatkuvasti yhteen (Jokinen, Juhila & Suoninen 2016b, 17; Jokinen ym. 2016a, 29; Jokinen 2016, 252).

Vuorovaikutus on siis tärkein todellisuutta luova ja ylläpitävä mekanismi. Se, mistä asioista puhutaan ja mistä jätetään puhumatta, heikentää ja voimistaa joidenkin todellisuuden osa-alueiden luonnetta. Yhteisen kielen avulla ihmiset ylläpitävät todellisuutta eli järjelevät ja selittävät sosiaalisia ilmiöitä, kuten kriisistä selviytymistä, toinen toisilleen. (Berger & Luckmann 1994, 172–174.) Sosiaalisessa konstruktionismissa ollaan siten kiinnostuneita siitä, mihin ihmiset pyrkivät ja mitä tavoittelevat vuorovaikutuksessa: millaisia tehtäviä erilaisilla puhetavoilla on ja millaisia puheen vakuuttamiskeinoja käytetään päämäärien saavuttamiseen, kuten itsensä esittämiseen vahvana toimijana (ks. Burr 2015, 68).

Ihmiset nimeävät eli merkityksellistävät asioita kahden eri prosessin, vakiinnuttamisen ja uusintamisen, kautta. Merkitysten vakiinnuttaminen auttaa suunnistamaan arkipäivän todellisuudessa ja ”erottamaan järjettömän järjellisestä”. (Jokinen 2016, 252.) Merkitysten uusintamiseen liittyy merkitysten hämäryys ja moninaisuus. Merkitykset muodostuvat myös erojen tekemisen kautta. (Mt.) Esimerkiksi kriisin merkitys muodostuu suhteessa siihen, mitkä elämäntapahtumat ihmiset tulkitsevat tavanomaisiksi. Selviytymistä puolestaan voidaan merkityksellistää esimerkiksi tekemällä eroa sen suhteen, millaisia selviytymiskeinoja pidetään hyväksyttävinä. Vivien Burrin (2015, 4) mukaan ihmiset käyttävät arkikielessä luokitteluja itsestään ja toisista. Nämä luokittelut pohjautuvat keskinäisiin merkityseroihin. Samalla ajatellaan, että ne luokittelutavat, joilla ihmiset nimeävät asioita, eivät ole ainoita ja oikeita. Ne nimittäin ovat sidoksissa historialliseen ja kulttuuriseen kontekstiinsa. (Mt.; Jokinen ym. 2016a, 28.) Keskeistä sosiaalisessa konstruktionismissa on, ettei mitään käsitettä (esimerkiksi sosiaalityötä tai kriisityötä) voi määritellä absoluuttisesti tai irrallaan sen käyttökontekstista. Ihmiset nimittäin määrittelevät todellisuutta ja sen käsitteitä jatkuvasti, uudelleen, vuorovaikutuksessa tiettyssä tilannekontekstissa. Tähän liittyy positiivinen ajatus siitä, että voisimme muuttaa vallitsevia totuuksina pidettyjä käsityksiä tai olosuhteita. (Payne 2014, 19.)

Kriisipuhetta voidaan käyttää esimerkkinä siitä, kuinka käsitteitä käytetään eri tavoin erilaisissa vuorovaikutus- ja käyttötilanteissa. Kriisistä puhutaan monissa eri yhteyksissä; niin talousuutisissa, auttamistyön kentällä kuin paikallisessa ravitsemusliikkeessäkin. Kriisiauttamisessa kriisin käsite tarkoittaa tiettyä, pitkälti psykologiasta peräisin olevaa määritelmää ihmisessä tapahtuvasta mielensisäisestä prosessista, jota on edeltänyt uhkaava ja ennalta arvaamaton tapahtuma. Kriisikeskuksessa asiakas ja työntekijä

jakavat usein tämän tulkinnan. He luovat yhdessä keskustelun keinoin uusia merkityksiä tai vaihtoehtoja asiakkaan elämän tapahtumille. Nämä merkitykset tulevat esiin todellisuudessa tapahtuneiden tapahtumien pohjalta. Jo hakeutuessaan kriisiavun piiriin asiakas on rakentanut mielessään käsityksen siitä, että hänellä on kriisi, ja keskustelee tästä käsityksestään työntekijän kanssa. Tämä käsitys voi kuitenkin muuttua kriisiavun aikana ja selviytymisprosessin myötä.

Sosiaalinen konstruktionismi jakautuu kahteen suuntaukseen sen mukaan, kuinka kielen ja materiaallisen todellisuuden väliseen yhteyteen suhtaudutaan. Radikaalissa (radical) tai vahvassa (strong) sosiaalisessa konstruktionismissa ajatellaan, että ainoa olemassa oleva ja tutkimuksella tavoitettava todellisuus on se, jota ihmiset luovat vuorovaikutussellisessa kielenkäytössä. Äärimmillään tämä tarkoittaa konkreettisten asioiden ja esineiden olemassaolon kieltämistä kielenkäytön ulkopuolella sekä sitä, että esimerkiksi sairauksia, luonnonkatastrofeja ja sotia pidetään pelkkinä sosiaalisina konstruktioina. (Burr 2015, 94.) Itse irtisanoudun näin äärirelativistisesta ajattelusta. Tutkielmani metodologinen viitekehys perustuu maltilliseen sosiaaliseen konstruktionismiin, jossa tunnustetaan luonnon ja ihmisen biologian asettamat rajat sille, kuinka laajasti todellisuutta voidaan tulkita ja kulttuurisesti muunnella (Heiskala 2003, 199). Pelkkien merkitysten lisäksi todellisuus muodostuu aineellisista asioista, mutta ilman niiden nimeämistä kielen avulla 'joksikin' niitä ei voi tarkastella tai niistä keskustella. Asiat eivät lakkaa olemasta, vaikka ne nimettäisiin toisin, sillä tietyt merkitykset ovat vakiintuneet kielenkäyttöömme. Esimerkkejä tästä voi olla kriisikeskusasiakkaan kokema väkivalta tai läheisen psyykkiseksi todettu sairaus, jotka ovat olemassa yhtäältä tapahtuneina faktoina sekä niistä muodostettuina, muuttuvina tulkintoina ja merkityksellistämistapoina. (Burr 2015, 104; Jokinen ym. 2016a, 29.)

5.2 Toimijuus metodisena käsitteenä

Toimijuuden (agency) käsite on peräisin sosiologiasta, mutta viime vuosikymmeninä sitä on alettu käyttää laajasti yhteiskunta- ja kulttuuritieteissä (Jäppinen 2015, 53). Tässä tutkimuksessa toimijuus on analyysissa hyödynnettävä metodinen käsite. Toimijuuden käsitteellä voidaan viitata sekä yksilön että yhteisön toimijuuteen (Hokkanen 2013, 60). Toimijuudessa keskeistä ovat toimivan yksilön, rakenteiden ja yhteiskunnan lainalaisuuksien väliset suhteet. Lisäksi voidaan tutkia, missä määrin yksilön oma toiminta, rakenteet ja ulkoa päin asetetut lainalaisuudet ohjaavat tapahtumien kulkua. (Jyrkämä 2007, 202–204; Jäppinen 2015, 53.) Ihminen rakentaa elämänsä ja tulevaisuuttaan toimimalla käytettävissään olevien resurssien puitteissa ja tekemällä valintoja. Toimijan valintoja kuitenkin rajoittavat reunaehdot, vaihtoehdot ja mahdollisuudet, joita ihmisen suhde ympäristöön ja sen toimijoihin tuottaa. (Hokkanen 2013, 60; Jyrkämä 2007, 203–204.)

Yleensä toiminnan lähtökohtana pidetään aktiivisuutta, kuten sen englanninkielinen ilmaisu action antaa ymmärtää. Toimintaa ja toimijuutta koskeva teoreettinen keskustelu on laajaa, mutta yhteistä eri määrittelyille on toiminnan aktiivisen luonteen korostami-

sen lisäksi se, että toiminnan katsotaan olevan tavoite-, muutos- ja päämääräsuuntautunut. Ihmiset rakentavat toimijuuttaan vuorovaikutussuhteissa toisten kanssa, eli ympäristö muokkaa osaltaan toimijuutta ja yksilön toimimisen mahdollisuuksia. (Hokkanen 2013, 60; Honkasalo 2013, 44.) Albert Banduran (2001) mukaan toimijuudessa on tärkeää ihmisen kyky reflektoida omaa toimintaansa ja sitä kautta arvioida motivaatiotaan, arvojaan ja elämänsä päämääriä. Kokemus pystyvyydestä ja kontrollista oman elämän ja ympäristön tapahtumiin nähden ovat toimijuuden perusedellytyksiä, mutta tällaiset kokemukset voivat tulla vain onnistumisten kautta. (Mt., 2, 6, 10.) Kriisi vaurioittaa väliaikaisesti tätä aktiivisuuden ja hallinnan kokemusta, ja siten yksilön toimijuutta. Se on käännekohta, jolloin ihmisen oletetaan muuttavan omaa toimintaansa kriisin ratkaisemiseksi. Kriisikeskuksen asiakkailla avun hakeminen on yksi osoitus tällaisesta muuttuneesta toimijuudesta. Katson, että kriisistä selviytyminen edellyttää sen kriisin kautta menetetyn uskomuksen palaamista, että ihminen voi vaikuttaa omalla toiminnallaan olosuhteisiinsa (ks. Bandura 2001, 10).

Yhdyn Liisa Hokkasen (2013, 60) ajatukseen siitä, että edellä tiivistetty toimijuuskeskustelu tuo mieleen laskelmoivan, päämäärätietoisien ja pontevan yksilön, joka ”laittaa asiat kuntoon”. Se piirtää kuvaa aktiivisen kansalaisen ideaalista. Nykyajan sosiaalipolitiikka korostaa niin sosiaalipalveluiden asiakkaiden kuin muidenkin ihmisten vastuunottoa itsestään ja kykyä tehdä valintoja oman elämänsä muuttamiseksi (Julkunen 2008). Auttamistyössä se on ilmennyt siten, että asiakas on siirtynyt toiminnan kohteesta eli objektista toiminnan subjektiksi teoreettisessa keskustelussa ja lainsäädännössä tapahtuneiden muutosten myötä. Usein tämä tarkoittaa asiakkaan kuulemisen lisäksi asiakkaan osallistamista ja sitouttamista toimintaan tai toiminnan asiakasohjautuvuutta esimerkiksi asiakaspalautteiden tai asiakasraatien pohjalta. (Hokkanen 2013, 56; Pohjola 2010, 31, 35.) SOS-kriisikeskuksessa tämä ilmenee siten, että asiakkailta kerätään palautetta heidän saamastaan kriisiavusta. Aktiiviseen toimijuuteen liittyy oikeuksia ja vapauksia, mutta myös vaade pystyvyydestä ja vastuunotosta silloinkin, kun on avun tarpeessa (Juhila & Hall 2017, 57–82; Juhila ym. 2015, 613–614).

Marja-Liisa Honkasalon (2013, 44) mukaan toimintana ei yleensä pidetä sitä, että ihminen on tapahtumien kohde (hänelle tapahtuu jotain), tai että ei tapahdu mitään. Toimijoita, jotka eivät tee mitään, luonnehditaan passiivisiksi (mt., 44). Kuitenkin inhimillistä kärsimystä tuottavien kokemusten yhteydessä nousevat esiin juuri ne toimijuuden muodot, jotka vaikuttavat ulospäin passiivisilta, mutta vaativat toimijalta kyseisessä tilanteessa äärimmäisiäkin ponnistuksia (Honkasalo, Ketokivi & Leppo 2014, 367). Honkasalo (2013) on tutkinut odottamista, sietämistä ja jäämistä toiminnan muotoina sydänsairautta sairastavien ihmisten arjessa. Hän nimittää näitä toiminnan muotoja pieneksi toimijuudeksi. Niiden aikana mikään ei näkyvästi muutu, jos katsoo aktiivisen ja rationaalisen toiminnan kriteereiden kautta. Kuitenkin pieni toimijuus voi olla päämäärä tavoitteen saavuttamiseksi, ja sen muodot voivat vaatia harjoittelua. Pieni toimijuus on siis yhtä aikaa aktiivista ja passiivista. (Mt., 44.)

Kirsi Juhilan ja kumppaneiden (2015, 614) mukaan aktiivisuuspuheesta unohdetaan usein se, että toimijat tekevät valintoja suhteessa toisiinsa ja valintojen tekeminen on

kontekstisidonnaista. Parisuhteissaan väkivaltaa kokeneiden naisten kertomuksia tutkinut Marita Husso (2003) toteaaakin, ettei jako aktiiviseen toimijaan ja passiiviseen toiminnan kohteeseen ole selvärajainen. Ihmiset eivät yleensä koe olevansa koko ajan oman elämänsä subjekteja ja aktiivisia toimijoita. Myös pysähtyminen ja passiivisuus ovat osa elämää, eikä niitä voi nimittää yksilöllisiksi valinnoiksi tai toiminnaksi. Toiminnan määrittäminen aktiiviseksi ja passiiviseksi on tulkinnallista ja sidoksissa tietynlaisen käyttäytymisen arvottamiseen hyväksi tai huonoksi. Aktiivinen toimijuus ei siten ole yksiselitteistä, eikä pelkästään yksilön valinnoista kiinni. (Mt., 57.)

Tutkielmassani erittelen diskurssianalyysin avulla toimijuutta ja sen vaihteluita haastateltavien kielenkäytöstä. Käytän lisäksi analyysissä apuna Jyrki Jyrkämän (2007, 206) kehittelemiä toimijuuden modaliteetteja. Jyrkämä (mt.) on kehitellyt semioottisen sosiologian pohjalta kuusi eri toimijuuden modaliteettia eli ulottuvuutta, jotka ovat sekä toisiinsa kytkeytyviä että erillisiä toimijuuden ainesosia. Toimijuuden modaliteetit ovat: osata, kyetä, haluta, täytyä, voida ja tuntea. ”Osata” viittaa yksilön pysyviin ja hankittuihin tietoihin ja taitoihin. ”Kyetä” tarkoittaa ihmisen henkisiä ja fyysisiä kykyjä sekä ruumiillista toimintakykyä. Nämä kyvyt voivat vaihdella tilanteen mukaan. ”Haluta” puolestaan viittaa motivaatioon, päämääriin ja tavoitteisiin. ”Täytyä” sisältää erilaiset sekä fyysiset että sosiaaliset (esimerkiksi normatiiviset ja moraaliset) pakot ja rajoitukset. ”Voida” viittaa mahdollisuuksiin, joita tilanne ja sen erilaiset rakenteet avaavat toimijalle. (Mt. 206–207.) Tällaisia rakenteita ovat esimerkiksi lainsäädäntö, sosiaaliturva, elinkeinorakenne tai palvelujärjestelmä toimintamalleineen (Romakkaniemi 2010, 148). ”Tuntee” viittaa ihmisen ominaisuuteen ”arvioida, arvottaa, kokea ja liittää kohtaamiinsa asioihin ja tilanteisiin tunteitaan” (Jyrkämä 2007, 206–207).

Toimijuuden modaliteetit ovat vuorovaikutuksessa keskenään ja useissa tilanteissa myös ristiriitaisia. Voi olla tilanteita, jossa yksilö ”haluaa” tehdä tietyn asian ja ”osaa tehdä sen”, mutta ei fyysisen tai psyykkisen toimintakyvyn vähentyessä enää ”kykene”. Tämä voi johtua esimerkiksi toiminnan ajankohdan ja paikan tai muiden reunaehtojen suhteista, tai erilaiset ”täytymiset” voivat asettaa toiminnalle rajoituksia. (Jyrkämä 2007, 207–208.) Modaalisuus korostaa toimijuuden sosiaalisuutta ja kontekstisidonnaisuutta enemmän kuin toimijan kykyä reflektioon ja valintojen tekemiseen. Toimijuuden modaliteetit kuvastavat aktiivisen toimijuuden vaativuutta, sillä toimijan ”tulee tuntee, haluta, osata, kyetä, täytyä ja voida ajaa omaa asiaansa”. Tämä on vahvalle toimijalle merkittävää, mutta heikolle ylivoimaista. (Hokkanen 2013, 62.)

Toimijuus voi olla jaettua tai kahdenkeskistä (proxy agency). Banduran (2001) mukaan siinä on kyse kahden erilaisessa valta-asemassa olevan ihmisen yhteistoimijuudesta, jossa enemmän valtaa omaava henkilö toimii niin, että myös heikommassa valta-asemassa oleva hyötyy siitä. Sosiaalityön kontekstissa se voi esimerkiksi tarkoittaa, että valtaa luodaan ja käytetään asiakkaiden tilanteiden muuttamiseksi. Työntekijä käyttää positiivista valtaa työskenneläkseen asiakkaan tarvitsemalla tavalla ja asiakkaan elämästä poistuu silloin tekijöitä, jotka aiheuttavat voimattomuutta. (Hokkanen 2013, 63–64.) Jaettu toimijuus voidaan ymmärtää kumppanuudeksi. Siinä vallan ulottuvuus jää sivummalle, ja toimijoilla on tasa-arvoisempi suhde. Työntekijän keskeinen tehtävä on olla rinnalla

kulkija ja asiakkaan resurssien vahvistaja. (Juhila 2006.) Ajattelen kumppanuustulkinnan sopivan järjestölähtöisen auttamistyön, kuten kriisikeskustyön, kontekstiin, sillä kriisiauttamisessa ei ole läsnä sellaisia vallan tai kontrollin elementtejä kuin esimerkiksi kunnallisessa sosiaalityössä. Kumppanuudessa olennainen asiakkaan voimavarojen vahvistaminen on keskeinen Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskustyön periaate asiakkaiden selviytymistä tukevana työtapana (Suomen Mielenterveysseura 2017a).

5.3 Haastatteluaineiston diskurssianalyysi

Diskurssianalyysin lähtökohdat

Merkityksiä tutkittaessa aineistona käytetään tutkittavien puhetta tai tekstiä. Lisäksi tutkimusmetodin on oltava sellainen, että se antaa mahdollisuuden tutkittavien omien puhe- ja jäsennystopojen esiin tuomiselle. (Alasuutari 2011, 63.) Niinpä analysoin asiakkaiden haastattelupuhetta diskurssianalyysin keinoin. Diskurssianalyysin valintaan on lisäksi vaikuttanut sitoutumiseni sosiaaliseen konstruktionismiin ja kiinnostukseni kielenkäyttöön sosiaalisena toimintana. Diskurssianalyysi on monitieteinen ja väljä analyysitapojen viitekehys, eli analyysiä voidaan tehdä monesta näkökulmasta. Puheesta voidaan etsiä hallitsevia tai itsestään selvinä pidettyjä diskursseja tietystä ilmiöstä, tai voidaan keskittyä siihen, millä tavoilla vuorovaikutus rakentuu. (Jokinen ym. 2016b, 18; Jokinen ym. 2016a, 25.) Tutkimuksessani hyödynnän pääasiassa ensimmäistä analyysin tapaa.

Diskurssianalyysin avulla tutkitaan, miten sosiaalista todellisuutta tuotetaan sosiaalisissa käytännöissä. Siksi se paikantuu konstruktionistisen tutkimuksen kentälle. (Burr 2015; Jokinen ym. 2016a, 27; Jokinen ym. 2016a, 17; Suoninen 2016a.) Sosiaalista konstruktionismia olen käsitellyt tutkimukseni metodologisena viitekehysenä luvussa 5.1. Diskurssianalyysin keskeinen käsite eli diskurssi voidaan määritellä suhteellisen pysyväksi ja eheäksi merkityssysteemiksi eli sanojen ja lauseiden muodostamaksi kokonaisuudeksi. Diskurssit rakentuvat sosiaalisissa käytännöissä ja näin tuottavat sosiaalista todellisuutta. Lisäksi ne ovat sidoksissa kontekstiin eli aikaan, paikkaan ja kulttuuriin. (Jokinen ym. 2016a, 34; Suoninen 2016a, 234.) Kielenkäytön ei siis katsota pelkästään kuvailevan todellisuutta, vaan sillä on lisäksi seurauksia tuottava tekemisen funktio (Potter & Wetherell 1987, 1, 32). Sen avulla voidaan esimerkiksi suostutella, perustella, puolustaa jotakin toimintaa tai antaa selityksiä (mt., 122).

Diskurssianalyysin voidaan katsoa rakentuvan viidestä teoreettisesta oletuksesta. Ensimmäkin sitoudutaan siihen oletukseen, että kielenkäytön avulla rakennetaan sosiaalista todellisuutta. Kielenkäytön ajatellaan olevan käytäntö, joka todellisuuden kuvaamisen lisäksi tekee siitä merkityksellistä sekä järjestää ja uusintaa maailmaa. (Jokinen ym. 2016a, 26.) Ihmisten puhuma tai kirjoittama kieli on täynnä sanojen konstruktiivisuutta. Itsestäänkin selviltä tuntuvat sanat sisältävät kulttuurisesti latautuneita oletuksia siitä, mikä on luonnollista. Diskurssianalyysin avulla näitä konstruktioita ja niiden vaihteluja pyritään tekemään näkyviksi. (Jokinen ym. 2016a, 27; Potter & Wetherell 1987.) Haas-

tattelutilanteessa tämä tulee näkyväksi niin, että haastateltavat puhuvat tai kuvaavat jotakin tapahtumaa suhteessa siihen, mitä heidän kulttuurissaan pidetään luonnollisena tai mitä heidän kulttuurinsa jäseneltä odotetaan (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 22).

Kielenkäyttäjää ei pidetä diskurssianalyysissä informanttina, joka antaa tutkijalle tietoa kulttuuristaan, mielipiteistään tai asenteistaan. Lisäksi irtisanoudutaan siitä oletuksesta, että kielenkäytön tuottamat kuvaukset voisivat selittää kausaalisesti sitä, minkälainen jokin ilmiö on. Sen sijaan diskurssianalyysin avulla tutkitaan, miten toimijat tekevät kielenkäytöllään asioita ymmärrettäviksi. (Suoninen 2016a, 231.) Kielenkäyttäjien tuottamia kuvauksia todellisuudesta nimitetään diskurssianalyysissä usein selonteoiksi (account). Selontekojen avulla sekä omaa itseä että maailmaa tehdään ymmärrettäviksi itselle ja toisille. Selontekoja tuotetaan ja käytetään niin kasvokkaisessa kuin tekstivälitteisessä vuorovaikutuksessa. Selontekojen pohjana ovat sellaiset asioiden ymmärrettäviksi tekemisen tavat, joita kielenkäyttäjä on omaksunut. (Potter & Wetherell 1987, 33–34; Suoninen 2016a, 233–234, 237.) Selontekoja antaessaan kielenkäyttäjät ovat myös toimijoita, jotka kieltä käyttäessään osallistuvat kulttuuristen käsitysten rakentamiseen ja muuttamiseen. Tämä toiminta voi joko ylläpitää tai uusintaa olemassa olevia sosiaalisia instituutioita kuten esimerkiksi sukupuolijärjestelmää. (Suoninen 2016a, 232, 234–237.)

Toisen diskurssianalyysin oletuksen mukaan on olemassa useita rinnakkaisia tai keskenään kilpailevia merkityssysteemejä, joiden kautta sosiaalinen todellisuus hahmottuu ja rakentuu (Jokinen ym. 2016a, 25, 32). Ne tulevat esiin sanoissa, joita ihmiset kirjoittavat tai puhuvat, ja nämä sanat puolestaan ovat sidoksissa diskursiiviseen kontekstiinsa. Kontekstista irrotettuina ne voivat tarkoittaa jotakin muuta. (Burr 2015, 74, 78.) Merkityssysteemien avulla ihmiset pystyvät ymmärtämään sekä aineelliset että käsitteelliset asiat, sillä asioita ei voi tarkastella ilman niiden merkityksellistämistä eli nimeämistä. Ne eivät kuitenkaan vähennä tai kyseenalaista asioiden todenperäisyyttä. Niiden muodostuminen on pitkäaikainen prosessi, joka tapahtuu erilaisten sosiaalisten käytäntöjen kautta. (Jokinen ym. 2016a, 29.) Esimerkiksi kriisikeskuksen asiakas voidaan merkityksellistää asiakkaaksi, mutta myös äidiksi, naiseksi, kaupunkilaiseksi, suomalaiseksi tai palkansaajaksi. Sama kielenkäyttäjä voi liikkua näillä kaikilla merkitysalueilla omassa puheessaan, mutta arjen tilanteissa ymmärretyksi tuleminen edellyttää yleensä pysymistä totunnaississa puhetavoissa (mt., 32; Burr 2015, 73–74).

Merkityssysteemejä voidaan kutsua myös diskursseiksi tai tulkintarepertuaareiksi, ja käytettävä termi riippuu tutkimuksenpainopisteestä (Jokinen ym. 2016a, 34; Potter & Wetherell 1987, 138, 146–150). Selkeyden vuoksi käytän termiä diskurssi esitellessäni ja eritellessäni kriisistä selviytymiseen ja kriisiapuun liittyviä merkityksellistämisen tapoja. Tulkitsen haastateltavien puhuvan selviytymisestään ja kriisiavusta erilaisten kulttuuristen oletusten pohjalta. Diskurssin käsitteen avulla näitä oletuksia on mahdollista tuoda esiin, sillä diskurssi viittaa kielenkäyttöön, joka on suhteellisen vakiintunutta ja kulttuurisesti jaettua (Pietikäinen & Mäntynen 2009, 19–20). Diskurssin käsite sopii tutkimukseeni myös sen toiminnallisuuden vuoksi, sillä haluan tutkia, millaista toimijuutta paikantamani diskurssit yhtäältä mahdollistavat, ja toisaalta rajaavat pois (Burr 2015, 192; Jokinen ym. 2016b).

Kolmanneksi diskurssianalyysissä korostetaan toiminnan kontekstuaalisuutta eli sen sidonnaisuutta tapahtumatilanteeseen. Analysoitavaa toimintaa tarkastellaan tietystä ajassa ja paikassa tapahtuvana, ja tulkinta pyritään suhteuttamaan tähän kontekstiin. (Jokinen ym. 2016a, 37; Pietikäinen & Mäntynen 2009, 30.) Pienimmillään konteksti voi tarkoittaa yksittäisen sanan yhteyttä lauseeseen tai teon yhteyttä toimintaepisodiin. Sanat ja teot ovat kuitenkin monimerkityksellisiä. Mikä merkitys milloinkin realisoituu, riippuu lauseen tai toimintaepisodin kontekstista. Tätä kontekstin tarkastelua voidaan laajentaa niin, että yksittäisen lauseen merkitystä tarkastellaan suhteessa lauseiden muodostamaan kokonaisuuteen. (Jokinen ym. 2016a, 37.) Vuorovaikutuskonteksti eli vuorovaikutustilanteen ominaisuudet ovat keskeisiä merkitysten muotoutumisen kannalta. Esimerkiksi analysoitaessa haastattelua tai muuta keskustelua, on kiinnitettävä yksittäisten puheenvuorojen lisäksi huomiota keskustelun kulkuun. Puheenvuoroja tulkitaan suhteessa keskustelijoiden välisiin suhteisiin, puheenaiheisiin ja niiden rajauksiin. (Jokinen ym. 2016a, 38.) Vuorovaikutuskonteksti tarkoittaa analyysissäni sitä, että reflektoin, miten haastattelijana vaikutan merkitysten rakentumiseen haastattelutilanteessa.

Kielenkäytön katsotaan suuntautuvan tapahtumatilanteen, kuten haastattelutilanteen, ulkopuolelle, jolloin puhutaan kulttuurisesta kontekstista. Analyysiä tehtäessä kulttuurinen konteksti tarkoittaa, että tutkija hyödyntää jossakin määrin arkitietoaan eli tuntemustaan esimerkiksi oman kulttuurinsa tavoista, asenteista tai yhteiskunnallisesta ilmapiiristä. (Jokinen ym. 2016a, 39–40.) Lisäksi voidaan analysoida, miten aineistossa puhutaan suhteessa vallitsevia kulttuurisia konventioita edustaviin vasta-argumentteihin. Vasta-argumentit eivät välttämättä tule suoraan julkilausutuksi, vaan kielenkäyttäjä argumentoi ottaen jo etukäteen huomioon mahdollisen kritiikin. (Jokinen ym. 2016a, 40.) Omassa analyysissäni kulttuurinen konteksti tulee näkyväksi, kun tulkitsem, miten haastateltavat puhuvat suhteessa vallitseviin kulttuurisiin oletuksiin kriiseistä selviytymisestä.

Neljäs diskurssianalyysin teoreettinen oletus on, että toimija on kiinnittynyt merkityssysteemeihin. Analyysin fokuksessa ei silloin ole yksilö vaan hänen käyttämänsä kieli eri käytännöissä ja konteksteissa sekä ne diskurssit, joissa yksilöt tuottavat toimintaansa. (Jokinen ym. 2016a, 43.) Diskurssianalyysissä toimijuutta tutkitaankin usein minän rakentumisen ja toimija-asemien vaihteluiden kautta¹. En keskity tutkimuksessani minän rakentumisen prosesseihin vaan toimijuuden mahdollisuuksien ja rajoitusten tulkitsemiseen haastattelupuheesta. Tarkastelen toimijuuden modaliteettien avulla, miten toimijuus tuotetaan ja ymmärretään eri tavoin samankin ihmisen kielenkäytössä ja tuottaako tietty diskurssi vallitsevampana tietynlaista toimijuutta. Diskurssianalyysissä ei pyritä toimijan ajatusten tai toiminnan tarkoituksen hahmottamiseen eli psykologisten prosessien kuvaamiseen ja tulkitsemiseen. Toimintaa ei myöskään pyritä selittämään kausaalisesti, eli sille ei etsitä syitä kielenkäyttötilanteen ulkopuolelta. (Jokinen ym. 2016a, 43–44; Potter & Wetherell 1987, 101–102.)

¹ Suvi Ronkaisen (1999) mukaan toimijuuden käsite on lähellä subjektiviteetin käsitettä, jolla viitataan ihmisen minuuteen. Toimijuus ei ole staattista vaan sama fyysinen toimija voi ottaa ja käyttää puheensa resursseina hyvin vaihtelevia toiminnallisia positioita. Yhdelle ihmiselle voi kontekstista riippuen rakentua monta erilaista minää. (Jokinen ym. 2016b, 44–45; Potter & Wetherell 1987, 101–104; Ronkainen 1999.)

Viimeinen teoreettinen taustaoletus koskee kielenkäytön seuraamuksellisuutta. Diskurssianalyysissä kielenkäytön ajatellaan tuottavan seurauksia sekä sosiaalisen todellisuuden rakentumisen että analyysin näkökulmasta. (Jokinen ym. 2016a, 47.) Analyysissä keskeistä on, mitä ”kielenkäyttäjää milläkin ilmaisullaan kulloinkin tekee ja tulee tuottaneeksi” (Jokinen ym. 2016a, 47). Analyysissä siis keskitytään tarkastelemaan kielenkäytön tilannekohtaisia funktioita eli kielenkäytön mahdollisia seurauksia. Ne eivät välttämättä tarkoita toimijan tietoisia, tarkoituksellisesti tuottamia seurauksia. Kielenkäyttäjän toiminnan ei tarvitse olla tietoisia, vaan sitä voidaan analysoida riippumatta siitä, onko se tarkoituksellista vai ei. (Jokinen ym. 2016a, 47–48; Potter & Wetherell 1987, 177–178.) Kielenkäytöllä voi olla myös ideologisia, tilannekohtaiset funktiot ylittäviä seurauksia. Silloin ne liittyvät valtasuhteiden ja diskurssien yhteenkietoutumiseen ja esimerkiksi alistussuhteiden ylläpitämiseen. (Potter & Wetherell 1987, 187.) Haasteena alistussuhteiden tunnistamisessa on, että samalla diskurssilla voi olla sekä kielteisiä että myönteisiä seurauksia (Jokinen ym. 2016a, 49).

Aineiston analyysiprosessi

Tehtäessä haastatteluaineistosta diskurssianalyysiä on tärkeää, että aineisto on litteroitu kokonaisuudessaan sanatarkasti. Tämä mahdollistaa kielenkäytön vaihtelevuuden tutkimisen sekä haastattelutilanteen vuorovaikutuksellisen luonteen huomioimisen. (Potter & Wetherell 1987, 164–166.) Ruusuvuoren ja kumppaneiden (2010, 10) mukaan haastattelujen litterointi on osa aineistoon tutustumisen ja aineiston analyysin prosessia. Katson siis aloittaneeni analyysin jo siinä vaiheessa, kun litteroin aineiston sanasta saan. Samalla tein ensimmäiset analyttiset rajaukset päättämällä litterointitarkkuudesta. En analysoi aineistoa keskustelunanalyttisesti, joten jätin litteroimatta sellaiset tarkat tiedot kuin taukojen pituudet ja äänenpainot. Litteroinnin jälkeen jatkoin aineistooni tutustumista kuuntelemalla äänitallenteet uudestaan läpi kahteen kertaan ja samalla oikolukemalla litteraatiot.

Jätettyäni litteroinnin taakseni aloin lukea aineistoa läpi etsiäkseni aineisto-otteita, jotka liittyivät tutkimuskysymyksiini. Tällä tavoin pyrin tiivistämään ja luokittelemaan litteroitua aineistoani (Potter & Wetherell 1987, 167; Ruusuvuori ym. 2010, 18). Samaan aikaan tutustuin tarkemmin diskurssianalyysiä käsittelevään kirjallisuuteen, mikä oli avuksi analyysiprosessin suunnittelussa ja toteutuksessa. Aineiston luokittelemista ohjaa omiin tutkimuskysymyksiin soveltuvan analyysiyksikön määrittäminen (Ruusuvuori ym. 2010, 17–20). Määrittelin omaan tutkimukseeni soveltuvaksi analyysiyksiköksi haastateltavan kriisistä selviytymistä ja siihen liittyvää toimintaa kuvaavan selonteon. Tutkimuskysymysten lisäksi tutkimuksen teoriatausta ohjasi valintojani, joten siinä mielessä analyysini ei ole ollut täysin aineistolähtöinen. Teoriatausta on muokannut tulkintojani esimerkiksi siitä, mikä on kriisi ja mitkä ovat kriisityön yleiset periaatteet. Tulkintani vaikuttavat siihen, mihin kiinnitän aineistoa lukiessani huomiota ja miten aineistoa ymmärrän.

Kopioin erilliseen tiedostoon kaikki aineisto-otteet, jotka sisältävät puhetta kriisistä, siitä selviytymisestä sekä haastateltavan, muiden ihmisten tai kriisityöntekijän toiminnas-

ta selviytymisprosessin aikana. Tutkimuskysymysteni vuoksi jätin analyysin ulkopuolelle otteet, joissa haastateltavat kertovat heille tapahtuneista kriiseistä yksityiskohtaisesti. Analyysini kohteiksi valikoitui yhteensä 127 aineisto-otetta. Seuraavaksi lähdin jaottelemaan löytämiäni aineisto-otteita sen mukaan, puhuttiinko niissä kriisiavusta vai haastateltavan elämästä kriisikeskuksen ulkopuolella. Samalla tein muistiinpanoja siitä, mistä asioista otteiden sisällä tarkemmin puhuttiin ja millä tavalla. Diskurssianalyysin hengessä halusin ottaa tutkimuskohteeksi myös haastattelun vuorovaikutuskontekstin. Siksi kirjoitin ylös, mistä kohti haastattelua otteet oli otettu, ja säilytin omat kysymyksetni sekä välihuomautukset ja minimipalautteet osana aineisto-otteita. Tämä oli hyödyllinen esivaihe aineiston hahmottamisessa. Luettuani aineisto-otteita uudelleen läpi päädyin jakamaan kriisiavun sekä selviytymisen diskursseja koskevat analyysit omiksi luvuikseen. Tämä johtui sekä diskurssien runsaudesta että tutkimuskysymyksistäni ja haastattelurungostani, joissa nämä oli eroteltu omiksi teemoikseen.

Seuraavaksi lähdin tutustumaan diskurssien ihmeelliseen maailmaan. Näkövammaisena värikoodit, taulukoinnit ja muut visuaaliset analyysin apuvälineet ovat minulle hyödyttömiä. Niinpä aineisto oli minulle aluksi valtava tekstimassa, jota aloin työstää lukemisen ja kirjoittamisen keinoin. Eero Suonisen (2016b, 53) mukaan diskurssit esiintyvät aineistossa pieninä paloina. Niiden tunnistaminen on analyysin aikana tapahtuva ja usein muuttuva prosessi, joka on yksinkertaisinta aloittaa erojen ja yhtäläisyyksien etsimisestä. (Mt.) Aineiston runsauden lisäksi tämä pirstaleisuus oli minulle novisina haastavaa. Diskurssien löytäminen edellytti todella monen lukukerran lisäksi tuskanhikeä ja pitkää aineiston jäsentelyvaihetta.

Potterin ja Wetherellin (1987, 168) mukaan diskurssianalyttisessä tutkimuksessa tulisi kiinnittää huomiota aineistossa esiintyvien diskurssien yksityiskohtiin ja ristiriitoihin niiden välillä. Niitä tutkitaan yleensä tekemällä sekä sisällön että muodon analyysiä. Sisällön analyysillä tarkoitetaan mitä-kysymyksiin vastaamista eli diskurssien tunnistamista aineistosta. Lisäksi sisällön analyysin avulla tutkitaan kielenkäytön funktioita ja seurauksia. (Jokinen & Juhila 2016, 280; Jokinen ym. 2016c, 214–215.) Muodon analyysillä puolestaan vastataan miten-kysymyksiin, eli tutkitaan, millaisilla kielellisillä keinoilla diskursseja tuotetaan tai miten niiden käyttöä perustellaan. Sisällön ja muodon analyysiä tehdään rinnakkain, vaikka kummankin tutkimuksellinen tehtävä on erilainen. Riippuu tutkimuksen tavoitteista, kuinka sisällön ja muodon analyysi painottuvat. (Mt., 214–215.)

Analyysissäni esitin aineistolle mitä-kysymyksiä etsiessäni tapoja, joilla haastateltavat puhuivat selviytymisestään ja kriisiavusta. Kysyin, mistä selviytymiskeinoista haastateltavat puhuivat ja minkälaisia selontekoja, eli esimerkiksi perusteluja ja kuvauksia, niiden käyttämisestä löytyi. Tutkin, puhuttiinko SOS-kriisikeskuksesta oma-aloitteisesti merkityksellisenä vai oliko puheenaihe minun johdattelemani. Kiinnitin huomiota haastateltavien sanavalinnoissa esiintyviin eroihin ja yhtäläisyyksiin. Pohdin, mihin laajempiin konteksteihin sanavalinnat liittyivät. Näin pystyin tunnistamaan ja nimeämään diskurssit aineistosta. Merkitysten moninaisuutta havainnollistaa se, että esimerkiksi selviytyminen fyysisenä tasoittumisena voidaan merkityksellistää muun muassa lääkkei-

den käyttämiseksi, liikunnan harrastamiseksi tai tiukan ruokavalion noudattamiseksi. Yhteistä näille puhetavoille on, että omia tuntemuksia pyritään aktiivisesti hallitsemaan ja selviytymisestä puhutaan näiden tuntemusten tasaantumisen tai poissaolon kautta. Myös kriisiapuun liittyviä diskursseja etsiessäni tutkin, millä eri tavoilla haastateltavat puhuvat omasta ja kriisityöntekijän toiminnasta. Kysyin, toimiko kriisityöntekijä toisin kuin haastateltava oli odottanut. Kulttuurinen konteksti tuli erityisesti tässä analyysin vaiheessa mukaan, koska tulkintani pohjautuvat sekä teorial tietoon kriiseistä ja kriisiauttamisesta että tietooni yhteiskunnassamme vallitsevista selviytymiseen kohdistuvista odotuksista (Jokinen 2016a, 39–40).

Tämän jälkeen pystyin vastaamaan miten-kysymyksiin, jotka ovat tärkeitä erityisesti toimijuutta koskevassa analyysissäni. Kysyin, miten asiakkaat tuottavat puheessaan toimijuutta. Käytin analyysini apuna Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteetteja, joita tunnistin erittelemällä haastattelupuheen verbimuotoja ja niiden välisiä ristiriitaisuuksia. Lisäksi etsin aktiivi- ja passiivimuotojen vaihteluja. Ihminen puhuu toimijuudestaan käyttämällä minä-muotoja, ja samalla puhuja ilmaisee vastuuta toiminnastaan. Passiivimuotoja käyttämällä ilmaistaan, että jotakin tapahtuu itselle tai etäännytetään itseä vastuusta. (Harré 1995, 123–124.) Haastatteluvuorovaikutusta tutkin kysymällä, miten haastattelukysymykset, välihuomautukset ja muu vuorovaikutus tuottavat tulkintoja selviytymisestä ja kriisiavun merkityksistä.

Olen luokitellut aineisto-otteita nimeämiini diskursseihin sen perusteella, mitä niissä tulkintani mukaan puhutaan selviytymisestä ja kriisiavusta. Selviytymisen diskursseja tunnistan aineistosta kuusi: 1) selviytyminen sinnittelynä, 2) selviytyminen paluuna arkeen, 3) selviytyminen fyysisenä tasaantumisenä, 4) selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena, 5) selviytyminen toisinajatteluna ja 6) selviytyminen edestakaisena liikkeenä. Kriisiavun diskursseja tunnistan neljä: 1) kriisiapu aktiivisena työskentelynä, 2) kriisiapu inhimillisenä kohtaamisena, 3) kriisiapu kohtaamattomuutena ja 4) kriisiapu toivona paremmasta. Haastateltavat eivät käytä näistä diskursseista vain yhtä kerrallaan, vaan liikkuvat puheessaan sujuvasti niiden välillä. Samassa haastattelussa voidaan esimerkiksi puhua selviytymisestä paluuna arkeen, eli konkreettisenä arkisten asioiden hoitamisena, mutta myös ihmisenä olemisen muutoksena ja edestakaisena liikkeenä. Ajattelen tämän kuvaavan vaihtelevia tapoja, joilla järkeilemme ja rakennamme sosiaalista todellisuutta.

6 Selviytymisen diskurssit ja moniulotteinen toimijuus

Tässä luvussa esittelen analyysini tulokset selviytymistä koskevien diskurssien osalta. Lisäksi erittelen kielenkäytössä tuotettua toimijuutta Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteettien avulla. Osa selviytymisen diskursseista on muita vallitsevampia, eli aineistossa käytetään kyseistä puhetapaa enemmän kuin toisia. Siksi olen merkinnyt jokaista diskurssia koskevan alaluvun alkuun, kuinka monta aineisto-otetta aineistosta on löydettävissä kustakin diskurssista. Käytän suoria lainauksia eli aineisto-otteita haastattelusta havainnollistamaan diskurssien sisältöä ja toimijuuden vaihteluita. Aineisto-otteiden valinnan perusteena on se, että ne kuvaavat mahdollisimman selkeästi diskurssien välisiä eroja.

Olen sisällyttänyt analyysiin taustatietoina haastateltavien iät, sukupuolet sekä asiakkuuden syyt. Olen kuitenkin jättänyt pois sellaiset yksityiskohdat, joiden perusteella haastateltavat voitaisiin tunnistaa. Aineisto-otteissa merkintä S tarkoittaa haastattelijaa (Sanna) ja H haastateltavaa. Ilmaisen hakasulkeilla [], että olen lisännyt aineisto-otteeseen tarkentavaa informaatiota parantaakseni niiden ymmärrettävyyttä lukijalle. Merkintä (...) tarkoittaa, että olen jättänyt pois keskustelua, joka ei ole analyysin kannalta merkityksellistä. Analyysini rakentuu niin, että ensin tulkitseen aineisto-otteen selviytymispuhetta ja sen jälkeen puhettavan tuottamaa toimijuutta. Lopuksi teen yhteenvedon aineisto-otteen keskeisistä piirteistä.

6.1 Selviytyminen sinnittelynä

Paikansin kuusi (6) aineisto-otetta, joissa selviytyminen merkityksellistyy sinnittelyksi. Tämä diskurssi on aineistossani marginaalinen. Sijoitan sen kuitenkin analyysini alkuun, sillä aineisto-otteet ovat niistä kohdista haastatteluita, joissa puhutaan elämäntilanteesta pian kriisin tapahduttua. Keskeistä sinnittelypuheessa ovat selonteot voimia vaativasta, mielen sisäisestä ponnistelusta, jonka keskellä itseä joutuu käskemään ja pakottamaan toimintaan. Osa puhetavoista ilmentää tilanteen sietämistä, kunnes olo muuttuu jossakin vaiheessa paremmaksi. Tilannetta siedetään siksi, ettei itse jaksakaan tehdä muutakaan tai joidenkin toisten, kuten lasten, takia. Joissakin puhetavoissa sietämisen sijaan selviytymistä kuvataan erittäin kuormittavassa elämäntilanteessa tehtävänä valintana, joka on vaihtoehto esimerkiksi itsemurhalle.

Alla oleva aineisto-ote kuvaa sinnittelypuheessa vaihtelevia toimijuuden modaliteetteja sekä selviytymisen ymmärtämistä mielen sisäisenä ponnisteluna. Ote on noin 35-vuotiaan naisen haastattelusta. Haastateltava hakeutui SOS-kriisikeskukseen parisuhteen päättymisen vuoksi. Ennen otteen alkamista haastateltava on kertonut, kuinka ei muistanut paljoakaan SOS-kriisikeskuksen ensimmäisistä käynneistä, koska kriisi vei kaikki voimat.

Aineisto-ote 1

H: Monet oli sillai, et no, päivä kerrallaan. Ja mä olin, että päivä on ihan liian pitkä yksikö. Et pitää mennä tunti kerrallaan, ja joskus piti mennä vartti kerrallaan, ja joskus piti mennä kymmenen minuuttia kerrallaan, ja joskus piti mennä viis minuuttia kerrallaan, ku oli niin kamala olo.

S: Joo, et se aika supist-, siis muuttuu.

H: Niin, ku on tarpeeks kamala olo, niin sitte mun mielestä sillon, sillon se ajatus siitä, että tämä kamala olo kestää vielä päivän ja sitten helpottaa, ni tuntuu ihan hirveeltä ajatukselta.

S: Joo.

H: Niin sitten, ku pilkkoo sen, et no, hengitän nyt minuutin ajan, ni se tuntuu sellaselta saavutettavissa olevalta tavoitteelta. (Haastattelu 3)

Aineisto-otteen alussa asetetaan vastakkain muiden ihmisten antamat neuvot ja oma kokemus selviytymisestä heti eron jälkeen. Lause ”Monet oli sillai, et no, päivä kerrallaan” tuottaa muiden antamista neuvoista melko kliseisen käsityksen, johon oma kokemus ei sovi. Omaa oloa kuvataan sen sijaan niin kamalaksi, että päivä on liian pitkä aikayksikkö siitä selviytymiseen. Omista kokemuksista, ajatuksista ja tunteista puhuminen tuottaa selviytymisestä jotakin joka edellyttää mielen sisäistä toimintaa. Lisäksi selviytymistä kuvataan hitaana, mutta eteenpäin suuntautuvana prosessina sanomalla ”ku pilkkoo sen, et no, hengitän nyt minuutin ajan”.

Aineisto-otteen puhetavassa tuotetaan toimijuutta aluksi täytymisen modaliteetissa sanomalla ”pitää mennä tunti kerrallaan ja joskus piti mennä vartti kerrallaan”. Täytymisen modaliteetissa toimijuutta rajoittavat fyysiset, sosiaaliset tai moraaliset pakot. Tulkitsen, että toimijuutta eivät tässä puhetavassa rajoita niinkään ulkoiset pakot kuin kriisin aiheuttama kamala olo, joka voi olla sekä fyysistä että psyykkistä. Vaihtoehtoja on lähinnä sen välillä, milloin pitää mennä tunti ja milloin vartti tai viisi minuuttia kerrallaan. Näin tuotettu, olosuhteiden rajoittama toimijuus on lähellä Honkasalon (2013) pientä toimijuutta. Sen aikana ei aktiivisen toimijuuden perspektiivistä katsottuna näyttäisi tapahtuvan mitään, mutta se on kaikkea muuta kuin passiivista olemista. Toiminta tapahtuu toimijan mielessä, ja tätä voidaan pitää myös selviytymisstrategiana. (Mt.)

Haastatteliija tekee haastateltavan puheesta tulkin, että aika muuttui tai supistui. Haastateltava on tulkinnaasta samaa mieltä ja perustelee sitä sanomalla, että tuntui hirveältä ajatukselta, että kamala olo helpottaisi vasta päivän kuluttua. Näin kielenkäytössä siirrytään täytymisen modaliteetista tuntemisen modaliteettiin. Ilmaisut ”hirveä” ja ”kamala” kuvaavat tuntemisen voimakkuutta. Haastateltavan kielenkäyttö kuvaa myös selviytymiskeinon valintaa. Sen valintaa perustellaan sanomalla ”hengitän nyt minuutin ajan, ni se tuntuu sellaselta saavutettavissa olevalta tavoitteelta”. Tunne tavoitteen saavuttamisesta ohjaa siis sellaisen selviytymiskeinon valintaa, jolla kamalan olon kanssa pääsee eteenpäin. Minuutin ajan hengittämisen ja tavoitteen asettamisen tulkitsen ilmentävän kykenemisen modaliteettia. Ne ovat asioita, joita toimija kykenee tilanteessa tekemään, vaikka paljon muuhun ei kykenisikään.

Selviytyminen merkityksellistyy aineisto-otteen puhetavassa sinnittelyksi kamalan olon kanssa; sen kanssa mennään hitaasti eteenpäin. Se merkityksellistyy myös mielen sisäi-

seksi työskentelyksi, johon muilta ei juuri saa tukea. Puhetavassa tuotettu toimijuus on täytymisen, tuntemisen ja kykenemisen modaliteettien muodostama kokonaisuus. Toimijan fyysinen ja psyykkinen paha olo toisaalta asettaa rajoitteita toimijuudelle, mutta se ei rajoita kykyä tuntea, ohjata toimintaa ja asettaa tavoitteita niiden mukaan. Aineisto-otteen lopussa toimijuus ilmenee aktiivisena juuri tavoitteen asettelun ja selviytymiskeinon valinnan näkökulmasta. Tavoitteena on siis päästä eteenpäin eikä antaa periksi.

Seuraavan aineisto-otteen haastateltava on noin 40-vuotias nainen. Aineisto-otteen puhetapa havainnollistaa toimijan tekemien valintojen merkitystä ja tilanteen äärimmäisyyttä. Haastateltava hakeutui kriisikeskukseen puhuakseen avioliiton aikana kokemaansa väkivallasta sekä eronjälkeisestä vainosta.

Aineisto-ote 2

S: Mitä se selviytyminen niinku on?

H: Tiät sä, mun mielestä selviytyminen on se, että ylipäätänsä sä et tee itsemurhaa.

S: Se on, joo.

H: Mähän oon ollut siinä, että joko niinku, et meenks mä niinku taistelemaan vai tulisko se itsemurha niinku tiät sä... Jos ei ois lapsia, se ois helppo tehdä.

S: Mm.

H: Mut ne lapset olivat, mä sanonki, et mun lapset ovat niinku mun pelastus. (Haastattelu 6)

Haastateltavan vastaus selviytymistä koskevaan kysymykseen rakentaa selviytymiselle kaksi merkitystä. Selviytyminen merkityksellistyy hengissä pysymiseksi ja valinnaksi olla tekemättä itsemurhaa. ”Mun mielestä” ilmaisee, että vastaus kumpuaa omasta ymmärryksestä. Se ei ole hänelle valmiiksi toisten antamaa tietoa. Ylipäätänsä-sanan käyttö voi olla haastateltavan keino pehmentää ilmaisuaan. Vähemmän yllättävästi haastattelija toteaa seuraavaksi, että ”se on, joo”. Jos olisi esitetty eriävä mielipide, keskustelu olisi voinut kääntyä uusille raiteille.

Haastateltava taustoittaa mielipidettään kertomalla omakohtaisista kokemuksistaan. Tulkitseen hänen olleen tilanteessa, jossa hän on nähnyt kaksi vaihtoehtoa. Joko–tai-tyyppinen kielenkäyttö kuvaa niiden äärimmäisyyttä. Taistelemaan menemisestä hän puhuu käyttämällä minä-muotoa eli ”meenks mä niinku taistelemaan”. Näin taistelemisesta tuotetaan valinta, jonka toimija itse voi tehdä. Toinen vaihtoehto on, että ”tulisko se itsemurha”. Itsemurha on siis jotakin, joka tulee eteen viimeisenä vaihtoehtona. Tulkitseen itsemurhan määrittävän luovuttamiseksi, taistelemaan menemisen vastakohdaksi. Selviytymisestä tuotetaan edelleen valintaa, kun haastateltava toteaa, että jos ei olisi lapsia, itsemurha olisi helppo tehdä. Selviytyminen määrittyy kahdesta vaihtoehdosta vaikeamman eli taistelun valitsemiseksi. Lapsista puhutaan pelastuksena, jolloin lapsille annetaan merkitys oman hengen pelastajina.

Se, että menee taistelemaan eikä tee itsemurhaa, kuvaa sekä valinnan tekemistä että taistelua jonkin sellaisen asian puolesta, jonka haluaa saavuttaa. Oletetusti taistelija myös haluaa voittaa taistelunsa. Siksi tulkitseen, että toimijuutta tuotetaan tässä puhetavassa haluamisen modaliteetissa. Toimintana taisteleminen voi viitata hengissä selviä-

miseen, mutta myös lasten puolesta taistelemiseen eli haastateltavan silloiseen elämäntilanteeseen, jossa hänen piti aloittaa oikeusprosessi lasten huoltajuudesta. Tätä ei sanota aineisto-otteessa, mutta haastateltava puhuu tästä muualla haastattelussa.

Aineisto-otteen puhetavassa tuotettu toimijuus on tilanteen ja vaihtoehtojen rajoittamaa, mutta tulkitsem sen silti olevan aktiivista ja eteenpäin pyrkivää. Taistella-sanankäyttö kuvaa kyseisen kaltaista toimijuutta erityisen hyvin. Puhetavassa taistelun voittaminen ei ole selviytymisen päämääränä. Siksi tulkitsem taistelemään menemisen olevan selviytymisprosessin alku. Puhe lapsista ilmentää, että toimijuus ja selviytyminen eivät ole individualistisia tai itseriittoisia ilmiöitä. Niihin vaikuttavat omien mahdollisuuksien ja haluamisen lisäksi sitoumukset muita ihmisiä kohtaan eli tässä aineisto-otteessa erityisesti vastuu lapsista.

6.2 Selviytyminen paluuna arkeen

Selviytymisestä paluuna arkeen puhutaan tulkintani mukaan 17:ssä aineisto-otteessa. Kuten selviytymisestä sinnittelynä, selviytymisestä paluuna arkeen puhutaan niissä aineisto-otteissa, joissa puhutaan elämästä heti kriisin jälkeen. Tässä diskurssissa on olennaista puhe konkreettisesta tekemisestä ja asioiden hoitamisesta. Selonteot jokapäiväisten rutiinien kannattelevalta voimasta ovat keskeisiä, minkä vuoksi tulkitsem tämän diskurssin liittyvän arkeen. Haastateltavat kuvaavat, kuinka kriisistä huolimatta oli käytävä töissä, hankittava ruokaa pöytään ja huolehdittava omista raha-asioista. Paluusta arkeen puhutaan myös arjen rutiinien kyseenalaistamisena ja muuttamisena esimerkiksi niin, että etsitään ja löydetään omaa selviytymistä tukevia harrastuksia.

Ymmärrys arjesta rakentuu sellaiseksi, että yhtäältä se auttaa rutiineineen jaksamaan, mutta toisaalta se on erilaisten vastuiden ja pakkojen läpäisemä. Kyseessä on toimijuuden kannalta oleellinen jännite. Seuraava ote noin 45-vuotiaan naisen haastattelusta kuvaa tätä jännitettä töissä käymisen kontekstissa. Haastateltava haki apua kriisikeskuksesta parisuhteensa takia, jossa koki monentyypistä väkivaltaa. Aineisto-ote alkaa haastattelupuheen kohdasta, jossa haastateltava on oma-aloitteisesti kuvaillut työpaikkaansa ja kertonut tekevänsä omasta mielestään arvokasta työtä.

Aineisto-ote 3

S: Muistanks mä ny oikein, että sä et, sun ei tarvinnu olla pois töistä lainkaan tossa [kriisin jälkeen]?

H: Ei, en ollu.

S: Mikä rooli sil työn tekemisel, mitä se...?

H: Se oli hirveen, mä unohdin. Siis se, se aika, et mun ei tarvinnu miettiä näitä juttuja.

S: Mm.

H: Se on hirvittävän, et jos mä oisin niinku kotona, mul vaan pyöris koko ajan ne asiat mielessä.

S: Niinpä.

H: Ni kyl se niinkun, vaikka siis töissä meil on ollu YT:t ja kaikki. Sielläki on ollu, et mul on niin montaa juttu täs ollu, et sielläkin on ollut ahdistavaa. Mut siltikin mun on tuntu nu tärkeeltä mennä. Ja tietenkin se asia, et sinne täytyy mennä, et joku hoitaa ne asiat ja...

S: Nii.

H: Et tota ei voi, ei voi ajatellakaan, että mä jään niinku vaan sluibaamaan kotiin. (Haastattelu 1)

Aluksi haastattelija varmistaa, tarvitsiko haastateltavan olla töistä ollenkaan poissa, sillä haastateltava on viitannut aiheeseen aikaisemmin haastattelussa. Sanavalinta tuottaa töistä poissa olemisesta tilanteen, johon joudutaan eli jota ei itse valita. Haastateltava vastaa seuraavaan kysymykseen työn roolista jo kesken kysymyksen. Sanomalla ”Se oli hirveen, mä unohdin” ja ”mun ei tarvinnu miettii näit juttuja” työssä käymistä kuvataan mahdollisuutena ottaa etäisyyttä parisuhteeseen liittyviin ajatuksiin. Näin kielenkäytössä arvotetaan parisuhteen miettimistä itselle haitallisena ja menemistä ja tekemistä itselle hyödyllisenä keinona.

Töissä käymisestä puhutaan suhteessa siihen oletukseen, että kriisin kokenut voisi myös jäädä pois töistä ja olla kotona. Siitä käytetään sanaa ”sluibaaminen”, joka merkitsee tekemisen välttelyä tai kotona olemista ilman, että tekee mitään. Siitä tuotetaan puheessa passiivista toimintaa, joka ei vie eteenpäin. Kotiin jäämistä kuvataan tilanteena, jossa asiat pyörivät koko ajan mielessä. Sanomalla ”ei voi ajatellakaan, että mä jään niinku vaan sluibaamaan kotiin” haastateltava mieltää kotiin jäämisen niin huonona selviytymiskeinona, ettei se ole edes vaihtoehto. Siitä huolimatta, että töissäkin on ahdistavaa, siellä on parempi kuin kotona. Olemalla samaa mieltä haastateltavan kanssa haastattelija osallistuu sen tulkinnan rakentamiseen, että töissä käyminen on kotiin jäämistä parempi selviytymiskeino.

Toimijuutta tuotetaan tässä puhettavassa ensinnäkin kykenemisen modaliteetissa, sillä katson töissä käymisen kuvaavan työ- ja toimintakyvyn säilymistä vaikeassa elämäntilanteessa. Lisäksi toimijuus ilmenee tuntemisena. Ilmaisua ”mul on niin montaa juttu täs ollu, et sielläkin on ollut ahdistavaa” liittyy töissä koetun ahdistuksen osaksi ahdistusta, jonka monen asian kasaantuminen elämäntilanteessa on tuonut. Ahdistuksesta huolimatta haastateltava on jatkanut työssään, sillä hänen on tuntunut tärkeältä mennä sinne. Tärkeystä puhuminen kuvaa merkitystä, jonka haastateltava on työssä käymiselle antanut. Sanomalla ”sinne täytyy mennä, et joku hoitaa ne asiat” työssä käymisestä puhutaan myös vastuuna tai velvollisuutena. Näin toimijuus ilmenee täytymisen modaliteetissa. Töissä täytyy käydä, koska toimijalla on siellä tietyt tehtävät, jotka on pakko hoitaa.

Aineisto-otteen puhettavassa töissä käymisestä rakennetaan vapauttava ja hyödyllinen tapa päästä kriisin jälkeen eteenpäin. Siitä puhutaan arjen rutiinina, joka säilyy kriisistä huolimatta. Sen vastakohdaksi tuotetaan kotona sluibaaminen ja asioiden kehäminen miettiminen mielessä. Haastattelijan sanavalinnat vahvistavat tämän tulkinnan rakentumista. Puhetapa tuottaa vastuuntuntoista ja aktiivista toimijuutta. Töissä käyminen ja velvollisuuksien hoitaminen eivät anna aikaa kotiin jäämiselle, miettimiselle ja olemiselle. Ahdistuksen tunteminen on toiminnassa läsnä, mutta asioiden hoitaminen

auttaa saamaan siihen etäisyyttä. Täytymiseen eli työpaikan velvollisuuksiin liittyvä puhe ilmentää toimijan suhdetta itsensä ulkopuolisiin toimijoihin. Toimijuus on kietoutuneena vastuisiin ja velvollisuuksiin työpaikkaa ja sen toimijoita kohtaan.

Kriisi voi myös laittaa arjessa alulle muutosprosessin, joka kuvataan myönteiseksi. Silloin omaa arkea muutetaan tietoisesti selviytymistä edistävään suuntaan ja aikaisempia toimintatapoja kyseenalaistetaan. Alla oleva aineisto-ote noin 50-vuotiaan naisen haastattelusta on näyte tästä puhetavasta. Haastateltavan kriisikeskusasiakkuuden syynä on traumaattinen tapahtuma perhepiirissä. Aineisto-ote alkaa haastattelun kohdasta, jossa hän on juuri kertonut käsitelleensä tunteitaan kirjoittamalla ja piirtämällä.

Aineisto-ote 4

H: Mä en ollu pitkään aikaan piirtäny mitään vuosiin, ni se on ollu semmonen uus löytö. Uusvanha löytö.

S: Mm. Eli sä oot ny uudestaan alottanu sit piirtämään.

H: Joo.

S: Toikin on, et mitä mä aika usein kuulen, et ihmiset löytää jonkun vanhan niinku kadoksissa olleen harrastuksen sitten, ku siihen lopulta ottaa aikaa vähäsen.

H: Joo. Ja sit tavallaan kaiken tämän jälkeen, niin uskaltaa ottaa siihen aikaa tai raaskii ottaa aikaa.

S: Niin.

H: Et sen oon oppinu, et sitä niinkun tarvitsee. Se ei oo hyödytöntä. Tänä tehokkuusaikana pitäis opiskella ja lukea järkeviä kirjoja ja tehdä töitä.

S: Joo.

H: Et kotonakin semmonen niinkun ihan hömpähömpäkirjojen lukeminen tai muu, niin se on jääny vähemmälle tässä parin vuoden aikana.

S: Mm.

H: Niin tää on tämmönen niinku irtiotto johonkin omaan. (Haastattelu 5)

Piirtämisestä puhutaan selviytymistä edistävänä harrastuksena sekä aineisto-otteen alussa että lopussa. Ensin siitä puhutaan löytönä eli jonakin myönteisenä, joka on löydetty uudelleen. Myös haastattelijan kommentti aineisto-otteessa rakentaa piirtämiselle ja muille kadoksissa olleille harrastuksille löytämiseen liittyvän merkityksen. Se rakentaa harrastusten löytämisestä mahdollisuuden, jonka voi käyttää muuttamalla omaa toimintaansa eli ottamalla siihen aikaa. Kommentti on voinut vaikuttaa siihen, miten haastateltava puhuu aineisto-otteen lopussa. Sanomalla ”kaiken tämän jälkeen, niin uskaltaa ottaa siihen aikaa tai raaskii ottaa aikaa” haastateltava perustelee valintaansa muuttaa ajankäyttöään hänelle tapahtuneen kriisin jälkeen tai sen seurauksena. Uskaltamisella ja raaskimisella viitataan tulkintani mukaan rohkeuteen tehdä tämä valinta.

Harrastusvalinnasta puhutaan suhteessa kulttuuriseen tai moraaliseen oletukseen, jossa oma arki ja aika tulisi täyttää työn ja opiskelun velvoitteilla. Sellaisessa arjessa harrastukset ovat hyödyttömiä. Tätä oletusta kyseenalaistetaan puhumalla omista tarpeista ja oppimisesta. Haastateltava sanoo oppineensa kriisin aikana, että tarvitsee harrastuksia, eivätkä ne ole hänelle hyödyttömiä. Sanoessaan ”Tänä tehokkuusaikana pitäis” haastateltava lausuu ääneen kulttuurisen oletuksen tehokkuusajasta ja sen toimintaa ohjaavista velvollisuuksista, jonka hän kyseenalaistaa. Konditionaalin käyttö tässä lau-

seessa voidaan tulkita niin, että tehokkuusajan velvollisuuksia voi myös olla noudattamatta. Haastatteliija vastaa tähän sanomalla ”Joo” ja naurahtamalla, minkä voi tulkita tehokkuusajan kyseenalaistamiseksi. Lopuksi piirtämisestä puhutaan irtiottona johonkin omaan, eli haastateltava harrastaa sitä itsensä takia. Tulkitsen irtiotto-ilmaisun merkitsevän, ettei arjen velvollisuuksia laiminlyödä kokonaan harrastuksen kustannuksella vaan, että niistä päästetään hetkeksi irti.

Tässä puhetavassa tuotetaan toimijuutta ensin osaamisen modaliteetissa. Osaaminen ilmenee kriisin ja selviytymisprosessin aikana kertyneen, itseä koskevan reflektiivisen tiedon ja elämäntapojen hyödyntämisenä omaa selviytymistä edistävästi. Lisäksi se tulee esiin kriisistä oppimisena. Konkreettisella tasolla se on aikaisemmin opitun taidon käyttämistä ja harrastuksen aloittamista uudelleen, jolloin osaaminen ja kykeneminen yhdistyvät. Toinen puhetavassa tuotettu toimijuuden modaliteetti on haluaminen, joka ilmenee motivaationa muuttaa omaa arkea.

Selviytyminen voi määrittyä myös toisin toimimisena kuin yleisesti oletetaan. Aineisto-ote neljä on kielenkäytöltään edeltävän otteen kolme vastakohta: selviytyminen edellyttää velvollisuuksien noudattamisen sijaan niistä irti päästämistä. Irti päästämistä perustellaan omilla tarpeilla. Haastattelukonteksti tuottaa aktiivista ja reflektiivistä toimijuutta, jossa itsereflektion tuloksena löydetään perusteluja omien tapojen muuttamiselle. Toimijuus perustuu itsenäisyydelle ja toimijan voimavaroille. Arjen velvollisuuksien noudattamisesta rakennetaan normatiivinen tai moraalinen pakko, joka aikaisemmin on rajoittanut toimijuutta, mutta ei rajoita enää.

6.3 Selviytyminen fyysisenä tasaantumisena

Selviytymisestä fyysisenä tasaantumisena puhutaan tulkintani mukaan 15:ssä aineisto-otteessa. Fyysiseen tasaantumiseen liittyvät puhettavat jakautuvat kahtia. Ensinnäkin puhetavassa korostuu fyysisten tuntemusten kuvailu selviytymisprosessin eri vaiheissa, jolloin selviytymisestä puhutaan tiettyjen fyysisten tuntemusten poissaolona. Osa haastateltavista määrittää itseään lääketieteellisin termein, esimerkiksi tulkitsee tuntemustensa viittaavan stressiin tai masennukseen. Selviytyminen määritetään silloin tervehtymisenä tai parantumisena. Toiseksi fyysistä tasaantumista ilmaisevat puhettavat, joissa kuvataan ja arvotetaan erilaisia fyysisiä selviytymiskeinoja. Fyysisinä selviytymiskeinoina pidän esimerkiksi liikunnan harrastamista tai laajemmin terveellisten elämäntapojen noudattamista sekä erilaisia rentoutumisharjoituksia, joiden haastateltavat kuvaavat olevan avuksi. Myös lääkkeiden käyttö tulee esiin joissakin puhetavoissa.

Alla oleva aineisto-ote on näyte puhetavasta, jossa selviytymisestä puhutaan fyysisten tuntemusten lievenemisenä tai poissaolona. Ote on noin 45-vuotiaan naisen haastattelusta. Juuri ennen otteen alkua haastateltava on kertonut, kuinka on tiedostanut itsessään tapahtuneen muutoksia kriisin jälkeen.

Aineisto-ote 5

H: Ja tietysti, ku mul on nyt ollu stressi, ni mul on tullu iho-oireita ja kaikkee muuta niinku. Sen huomaa jälkikäteen, et se vielä se elimistö niinkun vieläkin niinkun yrittää tervehtyä.

S: Joo. Aatteleks sä, voiko sun elimistö nyt paremmin?

H: No, nyt on vielä semmonen, et on niin, nyt alkaa pikkuhiljaa, ja sit mul ei oo ollu sydämen tykytyksiä.

S: Joo.

H: Nehän oli ihan mahottomia, et mä söin magnesiumia tosi paljon.

S: Okei.

H: Että tota, mul on ollu se onni, että mä aika hyvin oon saanu aina nukuttuu, et se on ollu, ettei oo onneks sillä lailla. (Haastattelu 1)

Haastateltava käyttää lääketieteellistä kieltä tehdessään omia tuntemuksiaan ymmärrettäväksi itselleen ja haastattelijalle. Ilmaisuihin ”Ja tietysti, ku mul on nyt ollu stressi” rakentaa syy-seurausyhteyttä haastateltavan fyysisten tuntemusten ja stressiksi nimetyn elimistön kuormitustilan välille. Stressi on jotakin, joka tulee ja johon ei voi itse vaikuttaa. Itsensä tarkkailu ja muutosten reflektointi ilmenevät haastateltavan havaintona siitä, että hänen elimistönsä yrittää vieläkin tervehtyä. Tervehtyminen on siis vielä kesken. Tervehtymispuhe tuottaa kriisistä jotakin erityisesti elimistöä sairastuttavaa, josta tervehtyminen tai parantuminen vie aikaa ja vaatii yrittämistä. Tätä elimistön tervehtymisprosessia seurataan ja arvioidaan ikään kuin ulkopuolelta. Tervehtyjä on elimistö, ei haastateltava itse.

Haastattelija käyttää haastateltavan kieltä kysyessään, ajatteleeko hän, että hänen elimistönsä voi nyt paremmin. Ilmaisuihin ”nyt alkaa pikkuhiljaa” kertoo tulkintani mukaan fyysisestä tasaantumisesta. Lisäksi siitä kertoo ilmaisu ”ja sit mul ei oo ollu sydämen tykytyksiä”. Aikaisemmin niiden kuvataan olleen ”ihan mahottomia” eli hyvin voimakkaita, joten haastateltava söi magnesiumia. Magnesiumin syömisen tulkitsen olevan keino vaikuttaa oireisiin ja hallita niitä. Aineisto-otteen viimeisen lauseen alku ”mul on ollu se onni, että mä aika hyvin oon saanu aina nukuttuu” ilmaisee sekä tyytyväisyyden tunnetta että oletusta, jonka mukaan kriisi voisi tuoda mukanaan nukkumisvaikeuksia.

Aineisto-otteen puhetapa tuottaa toimijuutta tuntemisen, osaamisen ja kykenemisen modaliteeteissa. Toimijuus ilmenee haastattelupuheessa omien kokemusten ja fyysisten tuntemusten, tai haastateltavan sanoin oireiden, arvioimisena sekä tunteiden liittämisenä näihin kokemuksiin. Itseään ja oireitaan seuraamalla kartutetaan osaamista eli sellaista tietoa itsestä, jota voi hyödyntää esimerkiksi lääkäreiden tai muiden ammattilaisten vastaanotolla. Aineisto-otteen viimeisen lauseen ajattelun kuvaavan kykenemistä. Haastateltava on saanut nukuttua, tai kyennyt nukkumaan, kriisistä huolimatta.

Aineisto-otteen puhetavassa on keskeistä itsessä tapahtuvien fyysisten muutosten kuvailu ja reflektointi. Siksi se ilmentää itseä tarkkailevaa ja hallitsemaan pyrkivää toimijuutta. Toiminnan tavoitteena on fyysinen tervehtyminen ja itsensä tarkkailu on strategia tämän tavoitteen saavuttamiseksi. Toiminnan kohteena on oma elimistö, jossa tapahtuvia muutoksia yritetään hallita. Lääketieteellisen kielenkäytön avulla rakennetaan tul-

kintaa kriisistä fyysisten oireiden aiheuttajana ja selviytymisestä niiden lievenemisenä tai häviämisenä.

Seuraava aineisto-ote ilmentää erityisesti fyysisiä selviytymiskeinoja itsensä hallitsemisen välineinä. Ote on noin 50-vuotiaan naisen haastattelusta. Haastateltava on ennen aineisto-otteen alkua kertonut, kuinka on oppinut ottamaan aikaa itselleen ja huolehtimaan jaksamisestaan.

Aineisto-ote 6

H: Sit toisaalta, niin yks, mikä on sitä oman ajan ottamista, on just liikunta ja ruokavalio.

S: Okei.

H: Se on niinku riistäytymistä siitä arjen vahtimisesta, kun vahdin itseäni.

S: Nii.

H: Sen sijaan, että vahtisin kriisin aiheuttajaa.

S: Aivan niin, mää ymmärrän joo, et sen sijaan, että [kriisin aiheuttanutta henkilöä] koko ajan miettii, niin...

H: Mm, et mä oon pitäny sitä jotenkin itsekkäänä. Sillon kun kaikki menee hyvin, ni sillón voi harrastaa liikuntaa ja keskittyä siihen, että syö hyvin.

S: Mm.

H: Mutta tota tää on nyt tullu täs terapioiden ja näiden myötä.

S: Nii, ettet pidä sitä enää niin itsekkäänä, vai?

H: Joo, vaan tota oon ymmärtänyt sen, että se on niinku sitä omaa hyvinvointia. Et kyllä varmasti näis kaikissa kriisipalavereissa on siitä ollu puhetta. Mä en tarkkaan muista, mutta todennäköisesti siitä on yks sun toinen maininnu, että kannattais just liikuntaa vaikka harrastaa tai irtiottoja. (Haastattelu 5)

Aineisto-otteen puhetapa rakentaa liikunnan harrastamiselle ja ruokavalion noudattamiselle kaksi yhteen kietoutuvaa merkitystä. Lauseessa ”se on niinku riistäytymistä siitä arjen vahtimisesta, kun vahdin itseäni” oman ajan ottaminen liitetään itsen vahtimiseen. Riistäytymisen tulkitsen tarkoittavan eräänlaista pakoa arjesta sellaiselle elämän osa-alueelle, jota voi paremmin hallita. Vahtimisesta tuotetaan keino, jota hyödynnetään riippumatta siitä, mitä tapahtuu. Ymmärtäväksi tarkoitettu haastattelijan kommentti saa haastateltavan jatkamaan perustelupuheella. Hän on aikaisemmin tulkinnut liikunnan harrastamisen ja ruokavalion noudattamisen olevan itsekästä eli epäitsekkäänä ihmisenä niin ei saisi tehdä. Sanomalla ”Mutta tota tää on nyt tullu täs terapioiden ja näiden myötä” hän ilmaisee, että terapeutit eli ammattilaiset eivät pidä hänen toimintaansa itsekäänä, eli se ei hänenkään mielestään enää ole sitä.

Aineisto-otteen alku tuottaa aktiivista ja varmaa toimijuutta, jossa toimija joko vahtii itseään tai vahtii kriisin aiheuttajaa. Tämä ilmentää sekä kykenemistä että osaamista. Haastateltava on tilanteessa, jossa sekä kykenee että osaa ottaa aikaa harrastuksiin ja huolehtimaan ruokailuistaan. Osaaminen lisäksi ilmenee haastateltavan puhuessa ymmärryksestä, jonka hän on terapian myötä saanut. Näin viitataan myös terapeutin ja mahdollisesti muiden ammattiauttajien toimijuuteen. Sanomalla ”todennäköisesti siitä on yks sun toinen maininnu, et kannattais just liikuntaa vaikka harrastaa tai irtiottoja” toisten toimijuudesta puhutaan epävarmasti muistellen. Haastateltava on saanut neuvoja usealta ammattilaiselta ja noudattaa niitä nyt itse.

Selviytyminen merkityksellistyy tässä puhettavassa jännitteiseksi. Se on liikunnan harrastamista ja ruokavalion noudattamista, joiden avulla toisaalta vahditaan itseä, mutta myös otetaan omaa aikaa ja huolehditaan omasta hyvinvoinnista. Nämä fyysiset selviytymiskeinot haastateltava tulkitsee löytäneensä terapian ja oman ymmärryksen lisääntymisen ansiosta. Näen tällä diskurssilla olevan yhteistä ihmisenä olemisen muutoksen (ks. 6.4) ja toisinajattelun (ks. 6.5) diskurssien kanssa, koska siinä puhutuksi tulee oman ajattelun muutos. Siksi aineisto-otteen aktiivinen toimijuus ilmenee sekä tekemisenä että reflektiivisenä oman ajattelun kuvailemisena haastattelutilanteessa. Toimijuuden sosiaalisuutta ja suhteita toisiin toimijoihin ilmentää haastateltavan puhe terapeuteista ja muista ammattilaisista, jotka ovat antaneet hänelle neuvoja.

6.4 Selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena

Paikansin aineistosta 21 otetta, joissa puhutaan selviytymisestä ihmisenä olemisen muutoksena. Tämä diskurssi on aineistossa kaikkein hallitsevin. Kyseisessä diskurssissa kriisi määrittyy käännekohtaksi, jonka jälkeen haastateltavat ovat kokeneet muuttuneensa. Ajattelun muutos kohdistuu kriisin kokeneeseen itseensä, joten haastattelupuhe on refleктоivaa ja itseä analysoivaa. Ajattelun muuttumista puhutaan todeksi vertaamalla entisiä ajattelu- ja toimintatapoja nykyisiin samalla kyseenalaistaen niitä. Entisten ajattelu- ja toimintatapojen kyseenalaistamiseen liittyy toisinaan toiminta täytymisenä: on pakko alkaa muuttua, koska tällaisena en pääse eteenpäin. Täytymisen rinnalla ihmisenä olemisen muutos konstruoidaan mahdollisuutena, joka syntyy kriisin ja siitä selviytymisen myötä.

Seuraava aineisto-ote on näyte itseä refleктоivasta ja analysoivasta puhettavasta. Se on noin 30-vuotiaan miehen haastattelusta. Haastateltava haki kriisikeskuksesta apua eron ja kokonaisvaltaisesti kuormittavan elämäntilanteen vuoksi. Ote on haastattelun loppupuolelta.

Aineisto-ote 7

S: Totanoin, osaaks sä sanoo, et mikä muu on muuttunu tässä niinkun sen kriisikeskusasiakkuuden myötä tai sen jälkeen sulla elämässä, ku nää uudet harrastukset, mitä sä oot ottanu ja nää niinku havainnot, mitä sä oot tehny ittestäs?

H: Mm, no, siis, mä en uskalla sanoo kasvaneeni ihmisenä kuitenkaan, mutta... Mutta kuitenkin niinku tavallaan on auennu useampi tapa ajatella...

S: Mm.

H: ...ihmisistä ympärillä ja itsestä. Ja, ja se auttaa niinku selviytymään tai...

S: No, joo.

H: ...sillä tavalla niinkun, ettei käänny tavallaan sille nurjalle puolelle tai ajattelemaan negatiivisesti siitä, että mitä seuraavaks tapahtuu.

S: Mm.

H: Ja ennen kaikkee se, että ei ole enää sitä, et mä en voi auttaa itseäni vaan, että mä voin ja että mä ehkä haluan. (Haastattelu 4)

Kysymys aineisto-otteen alussa viittaa aikaisempiin asioihin, joista haastateltava on puhunut ja ohjaa häntä edelleen puhumaan muutoksista. Haastateltava jatkaa silti edelli-

sestä aiheesta eli muutoksista itsessään. Ilmaisui ”mä en uskalla sanoa kasvaneeni ihmisenä kuitenkaan” kuvaa tulkintani mukaan sekä epävarmuutta omasta muutoksesta että muutosprosessin keskeneräisyyttä. Haastattelussa puhutaan suhteessa oletukseen tai selviytymisen ideaaliin, jossa kriisin myötä pitäisi kasvaa ihmisenä. Keskeneräisyydestä huolimatta selviytymisestä puhutaan ajattelutapojen avautumisena ja itsen auttamisena. Ajattelutapojen avautumisen vastapainoksi tuotetaan kääntyminen ”nurjalle puolelle” eli negatiivinen ajattelu.

Aineisto-otteen puhetavassa toimijuus rakentuu osaamisen ja haluamisen modaliteeteille. Osaaminen ilmenee kriisistä oppimisena ja opitun tiedostamisena, joka haastattelupuheessa tulee esiin itsereflektiona. Haastateltava osaa myös löytää uusia tapoja ajatella, ja tätä kuvaa ilmaisu ”on auennu useampi tapa ajatella (...) ihmisistä ympärillä ja itsestä”. Aineisto-otteen loppu ilmentää voimisen ja haluamisen modaliteetteja toimijuudessa. Sanomalla ”ja ennen kaikkee se, et ei ole enää sitä, et mä en voi auttaa itseäni” haastateltava tekee itsensä auttamisesta hänelle merkityksellisimmän asian selviytymisen kannalta. Toimijuuden muutos konkretisoituu tässä lauseessa siirtymisellä ei-voimisesta ja ei-haluamisesta voimiseen ja haluamiseen. Toisin kuin aikaisemmin, nyt haastateltava sekä voi että ehkä haluaakin auttaa itseään. Minä-muotojen käyttö ilmentää toimijuuden vahvuutta. Tässä kohdassa haastattelua ei puhuta siitä, mikä voimista ja haluamista on rajoittanut aikaisemmin. Rajoitukset ovat voineet olla mielen sisäisiä, toimintakyvystä johtuvia tai ulkoisista seikoista johtuvia.

Ihmisenä olemisen muutos kuvataan tässä puhetavassa prosessina, joka on alkanut kriisin seurauksena ja jatkuu tulevaisuudessa. Muutosta havainnollistetaan kertomalla uusista tavoista ajatella. Nämä uudet tavat mielletään positiivisiksi vaihtoehtoisiksi entisille negatiivisille ajattelutavoille. Näin tuotetaan aktiivista ja reflektiivistä toimijuutta, jossa toimija sekä haluaa että osaa muuttaa omaa ajatteluaan ja auttaa itseään. Toiminta ja muutos tapahtuvat toimijan mielessä ja ajattelussa. Muuttunut ajattelu itsestä ja ympärillä olevista ihmisistä tuo esiin, että toiminnalla on yksilöllisten, omaa itseä koskevien päämäärien lisäksi sosiaalisia päämääriä.

Seuraava aineisto-ote noin 35-vuotiaan naisen haastattelusta ilmentää myös ihmisenä olemisen muutoksen keskeneräisyyttä. Ihmisenä olemisen muutoksesta puhutaan tulevaisuuteen suuntautuen ja parisuhteen kontekstissa.

Aineisto-ote 8

S: No, tota nii, aatteleks sä, et ooks sä muuttunu kriisin myötä ihmisenä? Ja jos oot, niin millä lailla?

H: Mä toivon, että mä oon muuttunu. Ainaki siis toivon itseni takia, että niinku mä en enää päättäis, et mä oisin, ehkä tulisin itsevarmemmaks siitä, et jos joku juttu tuntuu kamalalta, ni se on, se sit on näin, ja pitäs tavallaan ehkä kuunnella ehkä enemmän sitä itseensä.

S: Joo.

H: Eikä vaan väkisin yrittää, et no, kyl tää tästä nyt, kyl me saadaan tää juttu toimii ja muuta. [Poistettu haastateltavan puhetta entisestä kumppanistaan.] Ni mä toivon ainakin, mä en toki voi tietää, että mitä se sitte käytännössä olis, jos nyt olis joku uus parisuhde jossain vaiheessa, ni että, että tota, totatota osaisinks mä siinä sitte niinku... Et jos kävis

noin, että tuntuis taas pahalta, ni osaisinko mä sitte lähtee, uskaltaisinko mä. (Haastattelu 3)

Haastattelijan kysymys kutsuu haastateltavaa reflektiiviseen toimintaan eli kuvaamaan omaa ajatteluaan. Lisäksi se tuo esiin oletuksen, että kriisin myötä ihmiset muuttuvat. Sanomalla ”mä toivon, että mä oon muuttunu” ilmaistaan muuttumisen epävarmuutta ja toivetta. Haastateltava puhuu muuttumisesta suhteessa siihen, kuinka hän on toiminut aikaisemmin ollessaan parisuhteessa. Aikaisempaa toimintaa luonnehditaan väkisin yrittämiseksi siitä huolimatta, että tuntuu pahalta. Toivottuja muutoksia ovat itsevarmemmaksi tuleminen ja itsensä kuunteleminen.

Aineisto-otteen puhetavassa tuotetaan toimijuutta osaamisen, haluamisen ja tuntemisen modaliteeteissa. Osaaminen ilmenee itsereflektiivisenä puheena omista toimintatavoista ja parisuhteesta. Se on kriisin ja muiden elämäkokemusten kautta kertynyttä tietoa siitä, minkälainen toiminta auttaisi omaa selviytymistä. Lisäksi osaamisesta puhutaan sanomalla ”Et jos kävis noin, että tuntuis taas pahalta, ni osaisinko mä sitte lähtee”. Tämä retorinen kysymys ilmentää epävarmuutta omasta osaamisesta tulevaisuudessa. Haluaminen ilmenee toiveina omasta muuttumisesta. Muuttumista toivotaan nimenomaan itsen takia. Tuntemista ilmentää haastateltavan pohdinta siitä, miten hän toimii parisuhteessa, jossa on paha olla tai tuntuu kamalalta. Toimintaan parisuhteessa vaikuttavat siis kokemukset ja tunteet. Aineisto-otteen puhetapa tuottaa myös toimijuuden rajoja. Sanomalla ”toki mä en voi tietää, että mitä se sitte käytännössä olis, jos nyt olis joku uus parisuhde jossain vaiheessa” rajaa toimijuuden tähän hetkeen. Tulevaisuuden parisuhteesta ei voi vielä tietää, joten siitä puhutaan epävarmasti mahdollisuutena.

Muutoksesta puhutaan aineisto-otteessa pohdiskelevasti ja retoristen kysymysten kautta, joka ilmentää muutosprosessin keskeneräisyyttä. Muutoksen mahdollistaa osaaminen toimia omien tarpeiden ja tunteiden edellyttämällä tavalla. Toimijuuden kontekstiksi tuotetaan parisuhde, jossa osaaminen, haluaminen ja tunteminen saavat paikkansa. Keskeistä on aktiivinen toimijuus silloin, kun parisuhteessa on paha olla. Parisuhteen toisen osapuolen toiminnalle ei aseteta odotuksia vaan haastateltava puhuu pelkästään omasta toiminnastaan.

6.5 Selviytyminen toisinajatteluna

Selviytymisestä toisinajatteluna puhutaan tulkintani mukaan kymmenessä (10) aineisto-otteessa. Niissä kuvataan oman ajattelun muuttumista ja selviytymisprosessin aikana tehtyjä oivalluksia. Ajattelun muuttumisen tulkitaan olevan sekä kriisin että niiden keskustelujen ansiota, joita haastateltavat ovat käyneet läheisten, kriisityöntekijöiden ja muiden ammattilaisten kanssa. Verrattuna ihmisenä olemisen muutos -diskurssiin, tässä diskurssissa ajatusten muuttuminen liittyy yleisemmin siihen, mitä elämästä ja toisista ihmisistä ajatella. Toisinajattelun kuvataan tuoneen mukanaan positiivisia tunteita, mutta myös ristiriitaisuutta. Lisäksi se on antanut oivalluksia siihen, kuinka voi tukea läheisiään.

Alla oleva aineisto-ote noin 45-vuotiaan naisen haastattelusta on näyte puhetavasta, jossa haastateltava kuvaa oman ajattelunsa muuttumista myönteisessä valossa. Juuri ennen aineisto-otteen alkua haastateltava on kertonut, kuinka hänellä oli tapana huolehtia omista ja entisen miesystävänsä rahojen riittämisestä.

Aineisto-ote 9

H: Vaikkei mulla nyt edes sitä niinku rahaa, mul on paljon vähemmän käytettäväks, mut silti mä niinku viel mietin, että hei, mullehan voi tulla ihan kiva kesäloma. Ja sit se, että mä huomasin, ku joskus on ollu tietysti koirien kans suorittamista, ni mul on ollu nyt semmosta, et hei, ihanaa tää lenkkeily ja kato, aurinko paistaa. Et tulee välillä semmosii onnellisuuden tunteita, vaikka se on ihan pienest asiasta.

S: Niin.

H: Ja sitä mul ei oo ollu pitkään aikaan.

S: No, ne on kyl aika iso juttu.

H: Joo, iso juttu. Ja sit niinku ite tiedostaa, et hei, tämmösii muutoksia on tapahtunu. (Haastattelu 1)

Aineisto-otteen alussa kielenkäyttö ilmentää mahdollisuuksien löytämistä tulevaisuudesta. Vaikka haastateltavalla on vähemmän rahaa käytettävissään kuin ennen, hän sanoo miettineensä, että hänelle voi tulla ”ihan kiva kesäloma”. Näin kielteiseksi tulkittu asia muutetaan myönteiseksi. Tämä toisinajattelua ilmaiseva kielenkäyttö jatkuu läpi aineisto-otteen. Haastateltava puhuu aikaisemmasta harrastamisestaan koirien kanssa suorittamisena eli rutiininomaisena tai konemaisena tekemisenä. Sanomalla ”ihanaa tää lenkkeily ja hei kato, aurinko paistaa” ilmaistaan uusia, positiivisia tunteita ja ajatuksia, joita ei ole koettu pitkään aikaan. Tulkitsen tämän tarkoittavan, että kriisin keskellä niille ei ollut tilaa. Haastattelijan kommentti on tarkoitettu kehumään haastateltavaa hänessä tapahtuneesta muutoksesta.

Aineisto-otteen puhetavassa tuotetaan toimijuutta tuntemisen ja osaamisen modaliteeteissa. Puhe onnellisuuden tunteista ja myönteisten sanojen käyttö ilmaisee tuntemisen modaliteettia. Tulkitsen, että selviytymisprosessin aikana siirrytään ei-tuntemisesta tuntemiseen, sillä tuntemisesta puhutaan nimenomaan nykyhetkessä. Osaamisen modaliteettia tuotetaan lauseissa ”huomasin, et joskus on ollu koirien kans suorittamista” ja otteen lopussa ”ite tiedostaa, et hei, tämmösii muutoksia on tapahtunu”. Niillä kuvataan, kuinka toimija osaa tiedostaa omassa ajattelussaan tapahtuneita muutoksia ja puhua niistä myös haastattelutilanteessa.

Tämä puhetapa ilmentää mahdollisuuksien näkemistä ja myönteisiä tunteita, jotka liitetään osaksi ajattelun muuttumista. Ne koskevat niin lemmikkejä, luontoa kuin tulevaisuuden suunnitelmiakin. Olennaista on niiden palaaminen pitkän ajan jälkeen. Edellisten puhetapojen tapaan tässäkin korostuu reflektiivinen ja aktiivinen toimijuus. Toimijuutta ilmaistaan oman mielen tasolla puhumalla muutosten tiedostamisesta, mutta myös puhumalla harrastuksista ja lenkkeilystä, jotka ovat konkreettista asioiden tekemistä.

Seuraava aineisto-ote on noin 40-vuotiaan naisen haastattelusta. Se ilmentää, kuinka muutos omassa ajattelussa suuntautuu myös läheisten tukemiseen ja ihmissuhteisiin.

Aineisto-ote 10

S: Miten sul tällä hetkellä, et onko sul niinku, ooks sä saanu takasin jotain ystävyssuhteita sitten, mitä sä menetit silloin sen avioliiton aikana?

H: No, oon. Mä pidän niinku yhteyttä kavereihin ja myös niinku luokkakavereihin. [Pois-tettu keskustelua entisestä aviopuolisosta.] Mä oon löytänyt oikeesti niinku viime eron jälkeen ja sen, sen kriisikeskuksen jälkeen niinku uskaltanu jopa siel Facebookissa niinku lähestyy niitä ihmisiä. Jotenki niinku avoimempi ja mä, jos mä nään ongelmia muilta, mä niinku, et mä neuvon vaan, et hei, tiedät sä, että sulla on niinku mahdollisuus.

S: Mm.

H: Et älä vaan jää kärsimään, koska se kärsiminen on pahinta.

S: Niinpä.

H: Se itse, toiset voivat mennä niinku itsesääliin ja muhimaan siinä. Se on niinku taas väärin. Pitää lähteä vaan oikeesti niinku hakee sitä apua. (Haastattelu 6)

Haastattelijan kysymys liittyy eron jälkeen löydettyihin ystävyssuhteisiin. Haastateltava vastaa kysymykseen, mutta laajentaa vastaustaan koskemaan avun hakemisen ja vastuuton merkityksiä. Hänen vastauksensa kuvaa ystävien löytämistä eron jälkeen ja ilmaisee, että Facebookin käyttäminen vaati häneltä rohkeutta ja avoimuutta. Rohkeuteen ja avoimuuteen liitetään myös muiden neuvominen ja mahdollisuuksista kertominen, joka voi tarkoittaa mahdollisuutta selviytyä tai mahdollisuutta hakea apua. Mahdollisuuden vastakohtiksi asetetaan kärsiminen ja itsesääliissä muhiminen, joiden ilmaistaan olevan pahinta ja väärin. Haastattelija vahvistaa tätä tulkintaa sanomalla ”niinpä”. Avun hakemisesta tuotetaan yksilön vastuulla oleva teko sanomalla, että sitä pitää lähteä ”oikeasti” hakemaan. Kukaan ei siis tuo sitä kriisissä olevan luo.

Erityisesti minä-muotojen avulla tässä puhettavassa tuotetaan aktiivista toimijuutta. Aktiivisella toimijalla on mahdollisuuksia ja rohkeutta pitää yhteyttä muihin ihmisiin, ja hän neuvoo muita tukeutuen omiin kokemuksiinsa. Toimijuuden kohteena ovat siis muut ihmiset. Näin puheessa tuotetaan osaamisen ja kykenemisen modaliteetteja. SOS-kriisikeskuksen asiakkuuden haastateltava ottaa oma-aloitteisesti puheeksi kertomalla, että on sen ja eronsa jälkeen uskaltanut ottaa yhteyttä sukulaisiin ja olla avoimempi. Tulkitsen tämän tarkoittavan, että niin SOS-kriisikeskuksen asiakkuus kuin erokin ovat vahvistaneet hänen toimijuuttaan. Toimijuuspuheessa ovat myös merkityksellisiä sanavalinnat siitä, miten tulee ja ei tule toimia, jos on ongelmia. Sanomalla ”älä vaan jää kärsimään” haastateltava antaa neuvoja siitä, kuinka ei pidä toimia, jos kokee kriisin tai ongelmia. Kärsimään jääminen ja itsesääliissä muhiminen saavat puheessa passiivisen toiminnan merkityksen, sillä ne kuvaavat paikallaan pysymistä. Toiset ihmiset voivat tehdä niin, mutta ne ovat väärä vaihtoehtoja. Ilmaisulla ”pitää lähteä vaan oikeesti niinku hakee sitä apua” kuvataan, mitä toimijan täytyy tehdä. Avun hakemisesta tuotetaan ainoa oikea vaihtoehto tai velvollisuus.

Aineisto-otteen puhettavassa selviytymisestä puhutaan ensin rohkeutena ja mahdollisuuksien näkemisenä. Rohkeus ilmenee siten, että uskaltaa pitää yhteyttä kavereihin ja käyttää jopa Facebookia. Mahdollisuuksia syntyy tilanteessa, jossa kykenee näkemään myös muiden ihmisten ongelmat ja antamaan heille neuvoja. Haastattelupuheessa käytetään yksilön vastuuta korostavaa tulkintaa, jossa selviytymisestä tuotetaan oma valinta. Yksilön tulisi itse kyetä, osata ja myös haluta hakea apua kriisiinsä. Muut voivat antaa

neuvoja, mutta on omalla vastuulla, ottaako neuvoista vaarin. Tulkitsenkin toisinajattelun merkitsevän tässä puhetavassa sitä, että selviytyäkseen tulisi omaksua itsensä ja kärsimisen sijaan yksilön vastuuta korostava tulkinta tai ajattelutapa.

6.6 Selviytyminen edestakaisena liikkeenä

Paikansin yhdeksän (9) aineisto-otetta, joissa selviytyminen voidaan tulkita edestakaisesti liikkeeksi. Edestakainen liike kuvaa selviytymisprosessissa tulevia niin sanottuja takapakkeja ja epävarmuutta omasta selviytymisestä. Aineisto-otteiden puhetavoissa ensinnäkin kuvataan toiveikkaiden ajatusten ja omaa selviytymistä kyseenalaistavien ajatusten vaihtelemista. Lisäksi kuvataan, kuinka oma psyykkinen vointi oli ensin kohonnut, mutta kääntynyt sitten pahemmaksi esimerkiksi kriisikeskustapaamisten jälkeen. Joissakin puhetavoissa voinnin huononemisen syyksi mainitaan jokin uusi kriisi, joka oli yllättänyt juuri, kun edellisestä oli hieman ehtinyt toipua. Tämän vuoksi tulevaisuudesta puhutaan ennalta-arvaamattomana.

Alla oleva aineisto-ote ilmentää erityisen hyvin selviytymistä edestakaisena liikkeenä ajatusten ja tunteiden tasolla. Ote on noin 40-vuotiaan naisen haastattelusta. Haastattelutavan elämäntilanne oli kokonaisvaltaisesti kuormittava hänen asioidessaan SOS-kriisikeskuksessa ja hän oli juuri eronnut. Hän on aikaisemmin haastattelussa kuvannut elämänsä siirtymisenä kriisistä kriisiin.

Aineisto-ote 11

S: Sä ootkin jo aika paljon siitä puhunu, et miten tavallaan ne kriisit ja se niinku vaikee elämä näkyy sul täl hetkel arjessa, että...

H: Mm.

S: ...et edelleenki niinku, ymmärsinks mä oikein, et semmosena masentuneisuutena, tai et on hankala saada vieläki tehty asioita tai löytää sitä mielihyvää?

H: Mm, on vaikea. Sää voit tuntea sen hetken, mut sit se monesti menee siihen samaan, siihen nollapisteeseen sitten.

S: Mm, et se menee ohi vai?

H: Joo, et se menee ohi ehkä hetken.

S: Nii.

H: Mut sit taas ollaan siinä nollapisteessä. Sit taas ollaan siinä ahdistuksessa, että miettii, että tota, et mitäs nyt seuraavaks sitten.

S: Niin. Mikä tässä on muuttunu, jos vertaa siihen, ku sul oli viime vuonna se todella vaikee olo ja kun hakeuduit sinne kriisikeskukseen?

H: No, ei minusta oo paljo muuttunu.

S: Okei.

H: Emmää tiedä, se on aika lailla samaa. Niinku mää sanoin, et se on menny ylös ja alas ja ylös ja alas. (Haastattelu 2)

Aluksi haastattelija tiivistää aikaisemmin haastattelussa puhuttua ja viittaa haastattelutavan kertomiin seikkoihin siitä, miten kriisit näkyvät hänen arjessaan tällä hetkellä. Haastattelija käyttää lääketieteellistä tai psykologisoivaa kieltä kysyessään haastateltavalta masentuneisuudesta. Kysymyksen loppu ohjaa häntä vastaamaan nimenomaan

siihen, onko mielihyvän tunteminen ja asioiden tekeminen ollut vaikeaa. Haastateltavan vastaustapa voi siis ainakin osittain johtua kysymyksen asettelusta.

Haastateltava ilmaisee mielihyvän tuntemisen ja asioiden tekemisen olevan vaikeaa, mutta helpottavan hetkittäin. Ilmaus ”mut sit taas ollaan siinä nollapisteessä” tuottaa tulkinnan, että helpompaa hetkeä seuraa yleensä nollapiste, josta voi mennä vain ylöspäin. Haastateltava liittää siihen ahdistuksessa olemisen, jolloin hän miettii, mitä seuraavaksi tapahtuu tai mitä voi seuraavaksi tehdä. Tulkitsen selviytymisen tarkoittavan ratkaisujen löytämistä näissä ahdistavissa hetkissä. Haastattelija vaihtaa seuraavaksi puheenaihetta kysymällä, ”mikä tässä on muuttunu” eli haastateltavan elämäntilanteen muuttumisesta. Näin sanomalla oletetaan, että muutosta olisi tapahtunut. Mahdollisesti siksi haastateltava ensin epäröi, mutta sitten kumoaa tämän oletuksen vastaamalla, ettei paljon mikään ole muuttunut. Sanomalla ”Se on aika lailla samaa” haastateltava viittaa siihen, että on tuntenut ja kokenut näin jo pitemmän aikaa. Edestakaista liikettä kuvaa lopuksi sanavalinta ”se on menny ylös ja alas ja ylös ja alas”.

Aineisto-otteen puhetavassa tuotetaan tunteiden ohjaamaa ja epävarmaa toimijuutta. Siten diskurssi mahdollistaa ja perustuu tuntemisen modaliteetille. Lauseen ”sää voit tuntea sen hetken” tulkitsen kuvaavan, kuinka toimija pystyy tuntemaan mielihyvää hetken ajan. Hetkestä puhutaan kuitenkin ohi menevänä, jonka jälkeen ollaan taas nollapisteessä. Nollapiste kuvaa olemista ja jäämistä, mutta siihen liitetään myös ahdistuksen kokemus ja ratkaisujen miettiminen. Hyvistä hetkistä ja ahdistuksesta tuotetaan olotiloja, jotka tulevat ja menevät ilman, että niihin voi itse vaikuttaa. Puheessa ei tuoteta toimijuudelle rajoituksia ulkoisista pakoista tai olosuhteista.

Aineisto-otteen puhetavassa elämäntilannetta kuvataan mielihyvän tunteen ja ahdistuksen vaihteluina, johon ratkaisun löytyminen on epävarmaa. Haastateltava kumoaa oletuksen siitä, että kriisin tai kriisikeskusasiakkuuden myötä tapahtuu muutoksia elämässä. Edestakaisesta liikkeestä tuotetaan vakiintunut tila, jota oma tai toisten toiminta ei juurikaan muuta. Puheesta ei käy ilmi muutoksen mahdollisuutta tulevaisuudessakaan.

En näe edestakaista liikettä selviytymisprosessin epäonnistumisena, vaikka se ei ilmenäkään toimijuuden tavoitteellisuutta tai ihmisen toiminnassa ja ihmisessä itsessään tapahtuvia muutoksia toisin kuin sitä edeltävät diskurssit. Sen sijaan pidän sitä yhtenä monista tavoista, joilla yksilön kriiseistä selviytymistä voidaan kuvata ja ymmärtää. Muutosta sekä tavoitteellista, aktiivista toimijuutta ilmentävien puhetapojen hallitsevuus voi olla haastatteluvuorovaikutuksen tuotosta; haastattelijana ohjaan ja kannustan haastateltaviani puhumaan siitä, mikä omassa elämäntilanteessa on kriisin jälkeen muuttunut. Seuraavassa luvussa seitsemän siirryn tarkastelemaan kriisiavun merkityksiä osana asiakkaan selviytymisprosessia ja toimijuutta.

7 Kriisiavun diskurssit ja toimijoiden suhteet

Tässä luvussa esittelen analyysini tulokset kriisiapua koskevien diskurssien osalta. Analyysissä keskityn jälleen kielenkäytössä tuotetun toimijuuden erittelemiseen ja tulkitsemiseen. Erittelen toimijuuden ulottuvuuksia edelleen Jyrkämän (2007) toimijuuden modaliteettien avulla. Edelliseen lukuun nähden tämän luvun näkökulma on erilainen, sillä haastateltavat puhuvat vähemmän omasta selviytymisestään ja sen sijaan pohtivat päättynyttä kriisiapua. Siksi tässä luvussa korostuu kriisikeskuksen asiakkaalle rakentuvan toimijuuden lisäksi toisten ihmisten, kuten kriisityöntekijän ja muiden ammattilaisten, toimijuus. Toteutetun analyysin rakenne ja logiikka ovat samanlaiset kuin edellisessä luvussa.

7.1 Kriisiapu aktiivisena työskentelynä

Paikansin aineistosta 20 otetta, joissa kriisiapu merkityksellistyy aktiiviseksi työskentelyksi. Tämä diskurssi on kriisiavun osalta aineistossa hallitsevin. Aktiivinen työskentely kuvaa haastateltavien ajatusten tasolla tapahtuvaa työskentelyä. Aineisto-otteiden puhutavat ilmaisevat, kuinka kriisiavun eri vaiheissa on keskusteltu omista ajatuksista kriisityöntekijän kanssa ja niitä on tutkittu yhdessä. Joissakin puhetavoissa kuvataan ajattelun muuttumista näiden keskustelujen myötä. Kriisiavun ansiosta kuvataan syntyneen suorastaan käänteiden tekeviä oivalluksia, jotka ovat auttaneet selviytymään. Kriisityöntekijästä puhutaan vahvistajana ja tukijana, jonka kanssa pystyy pohtimaan omia valintoja vaikeassa elämäntilanteessa.

Ensimmäisessä aineisto-otteessa haastateltava kuvailee tapaamisia kriisityöntekijän kanssa, ja ote ilmentää myös hänen muuttunutta käsitystään kriisiavusta. Haastateltava on noin 45-vuotias nainen. Aineisto-ote on haastattelun alkupuolelta.

Aineisto-ote 1

S: Voisiks sä kertoo tota siitä, viel siitä ajasta...

H: Joo?

S: ...ku sä olit asiakkaana siel kriisikeskuksessa, et mitä sä muistat siitä? Mitä siel tapahtu siel kriisitapaamisilla?

H: No, se oli enemmän sitä, että mä keskust-, mä puhuin.

S: Joo-o.

H: Aina, et mitä niinku on tapahtunu ja tota, et niinku aluks. Ja sitte hän [kriisityöntekijä] niinku teki erilaisia kysymyksiä. Et pisti mut miettimään sitä asiaa.

S: Mm.

H: Ja ratkomaan tai miettii sitä niinku. Se oliku sellasta. Ja, ja sitte se, että hän niinku sano, ettei, ymmärräthän sä, että toi ei oo niinku normaali, tai siis et sun ei tarvii niinku

kestää tommosta [entisen puolison käytöstä] tai sillä lailla, et semmosta niinku vahvistusta.

S: Joo.

H: Mutta lähinnä enemmän mä niinku koin sen semmoseks niinkun yksinpuheluks, missä tota välillä niinkun annettiin tiettenki. Ja kyllä puhuttiin ihan siis vuorovaikutuksessa, mutta niinku itse koen, että välillä aluks oli vähä sellanen, et no, onks täs niinku mitään sillee hyötyä, et mä niinku päletän niinku blaa, blaa. Mut sit loppujen lopuks kyllä ne sitten niitä kuitenkin niitä asioita sitten niinku prosessoi. (Haastattelu 1)

Haastattelijan kysymys ohjaa haastateltavaa miettimään kriisiapua aktiivisesta näkökulmasta eli antamaan selonteon siitä, mitä tapaamisilla tapahtui. Haastateltavan vastaus kuvaa kriisiapua keskusteluna, jossa haastateltava kertoo tilanteestaan ja kriisityöntekijä kysymystensä avulla ”pistää” eli haastaa hänet miettimään sitä tarkemmin. Haastateltava kuitenkin jatkaa sanomalla ”Mutta lähinnä enemmän mä niinku koin sen semmoseks niinkun yksinpuheluks”. Puheessa osoitetaan ristiriita aikaisempaan nähden ilmaisemalla, että haastateltava kokee itsensä olleen tapaamisten aktiivisempi osapuoli. Sanomalla ”aluks oli vähän sellanen, et no, onks täs niinku mitään sillee hyötyä, et mä niinku päletän” ilmaistaan, kuinka haastateltava on aikaisemmin kyseenalaistanut pelkän puhumisen hyödyllisyyden. Tulkitsen tämän tarkoittavan, että hän on olettanut kriisityöntekijän toimivan toisin, kenties olettanut hänellä olevan aktiivisemmän työotteen tai tarjolla ratkaisuja. Sanomalla ”Mut sit loppujen lopuks (...) niitä asioita sitten niinku prosessoi” haastateltava ilmaisee, että puhuminen kuitenkin on auttanut häntä käsittelemään tapahtuneita asioita mielessään.

Haastattelupuheesta on löydettävissä erityisesti aktiivista toimijuutta kuvaavia ilmaisuja. Haastateltava tuottaa itsestään aktiivista toimijaa sanoessaan minä-muodossa ”mä puhuin” ja ”mä koin”. Tässä puhetavassa tuotetaan toimijuuden modaaliteeteista osaamista. Kriisityöntekijän tapaamiset ovat olleet tilanteita, joissa haastateltava on osannut sekä puhua ajatuksistaan että reflektoida niitä toisen henkilön kanssa. Reflektiivisyys ilmenee myös haastattelutilanteessa hänen arvioidessaan kokemuksiaan kriisiavusta. Aluksi kriisityöntekijästäkin puhutaan aktiivisena toimijana. Sanomalla ”Et pisti mut miettimään sitä asiaa. (...) Ja ratkomaan tai miettii sitä niinku” haastateltava ilmaisee, kuinka kriisityöntekijä on ohjannut häntä etsimään ratkaisuja itse. Tulkitsen, että kriisityöntekijä on tukenut hänen aktiivista toimijuuttaan. Toinen esimerkki kriisityöntekijän aktiivisuudesta on haastateltavan selonteko siitä, kuinka kriisityöntekijä antoi hänelle vahvistusta parisuhteeseen liittyvissä kokemuksissa. Tulkitsenkin näiden selonteojen ilmentävän toimijuuden modaaliteeteista osaamista, jossa kriisityöntekijä käyttää tietoaan ja ammattitaitoaan asiakkaansa avuksi.

Aineisto-otteen puhetavassa kriisiapu rakentuu haastateltava- tai asiakasvetoiseksi vuorovaikutukseksi, jossa haastateltava on aktiivisempi osapuoli. Haastateltavan muuttunut käsitys kriisiavusta ilmenee sen oivaltamisena, että puhuminen auttaa prosessoimaan asioita eli käsittelemään niitä omassa mielessä. Kriisiapu määrittyy reflektiiviseksi toiminnaksi, jossa työskennellään haastateltavan ajatusten parissa ja annetaan niille vahvistusta.

Alla oleva aineisto-ote kuvaa myös haastateltavan ja työntekijän välistä vuorovaikutusta, mutta keskustelun kulusta puhutaan eri tavoin. Haastateltava on noin 35-vuotias nainen, ja ennen aineisto-otteen alkua hän on kertonut eron jälkeisestä yksinäisyydestä sekä ahdistuksesta. Aikaisemmin haastattelussa hän on sanoittanut ahdistustaan looppi-metaforalla; ahdistus on kuin ikuinen silmukka, josta ei pääse pois.

Aineisto-ote 2

H: Mut sitte just se, ku siellä [kriisikeskuksessa] pääsi puhuu näistä, ni...

S: Nii.

H: ...se jotenki, et sanoo asioita ääneen ja joku ehkä vähän semmosii niinku, semmosii, semmosii jotenki koukkuja tai kysymyksiä sinne väliin laittaa, ni, niinni mun mielest siin ei jää... Sit ku, jos yksin vaan miettii, ni sitä jauhtaa sitä samaa helposti, sitä samaa rataa.

S: Niinhän siin kyl käy.

H: Niin. Mut sit, ku siel on se joku toinen, ni se ei ehkä päästä sitä... Ku siel on se työntekijä, ni se ei päästä sitä siihen...

S: Niin siihen looppiin.

H: Niin, joka on yleensä se, joka tuo sen ahdistuksen sitten. (Haastattelu 2)

Sanomalla ”siellä pääsi puhuu näistä” haastateltava viittaa aikaisemmin haastattelussa kertomiinsa asioihin. Ilmaisuu kuvaa helpotuksen tunnetta, joka syntyi, kun pääsi keskustelemaan niistä kriisityöntekijän kanssa. Kriisitapaamisia kuvataan keskusteluina, joissa haastateltava puhui ja kriisityöntekijä asetti väliin ”koukkuja tai kysymyksiä” eli yritti saada häntä ajattelemaan toisin tai rajata keskustelua tiettyihin teemoihin. Näihin kysymyksiin ja koukkuihin tarttuminen esti tapaamisilla haastateltavaa menemästä ahdistuslooppiin. Kriisitapaamisten vastakohtaksi asetetaan yksin oleminen. Yksin ollessa ajatukset jauhavat samaa rataa eli ovat kehämäisiä pääsemättä eteenpäin. Yksin olemisesta tuotetaan siis paikalleen pysähtynyttä tai passiivista toimintaa, joka ei edistä selviytymistä vaan pikemminkin tuo mukanaan ahdistusta. Näin ilmaistaan, että keskustelut kriisityöntekijän kanssa olivat eteenpäin vieviä.

Tässä puhettavassa toimijuutta tuotetaan tuntemisen modaliteetissa. Kriisitapaamisiin liitettyä tunnetta sanoitetaan helpotuksena ja yksin oloon liittyvää tunnetta ahdistuksena. Puhettavassa tuotetaan myös kriisityöntekijän toimijuutta. Siinä korostuu modaliteeteista osaaminen eli hänen hankkimansa taito keskustella asiakkaan kanssa ja lievittää asiakkaan ahdistusta. Lauseessa ”Ku siel on se työntekijä, ni se ei päästä sitä siihen...” vastuuta keskustelun kuljettamisesta asetetaan kriisityöntekijälle. Hän on siis se toimija, joka voi vaikuttaa asiakkaansa ahdistukseen.

Aineisto-otteen puhettavassa tuotetaan itseä hallitsemaan pyrkivää toimijuutta. Tavoitteena on hallita omaa ahdistusta keskustelemalla toisen henkilön kanssa. Katson toimijuuden olevan siksi myös aktiivista ja tavoitteellista. Haastattelupuheesta ei kuitenkaan ole luettavissa, että ahdistukseen voisi vaikuttaa muulla keinoilla kuin puhumalla kriisityöntekijän kanssa. Näin kriisityöntekijän tapaamisille rakennetaan kannatteleva merkitys. Puhettavassa korostuu toimijuuden vuorovaikutuksellinen puoli eli keskustelun merkitys oman selviytymisen kannalta.

7.2 Kriisiapu inhimillisenä kohtaamisena

Kriisiavusta inhimillisenä kohtaamisena puhutaan tulkintani mukaan kymmenessä (10) aineisto-otteessa. Inhimillisen kohtaamisen diskurssissa korostuvat ensivaikutelmaan ja kriisityöntekijän vuorovaikutustaitoihin liittyvät selonteot. Ensivaikutelmaan liitetään kriisityöntekijän lisäksi kuvauksia kriisikeskuksesta paikkana. Sinne on alun epäilyksistä huolimatta helppo löytää, ja siellä osataan ottaa huomioon, että asiakasta voi ahdistuksen takia janottaa tai itkettää. Kriisityöntekijän taito kohdata asiakas sanallistuu puolueettomuutena, maanläheisyytenä ja taitona kuunnella. Kriisityöntekijän tapaamisia kuvataan positiivisena yllätyksenä, sillä osalla haastateltavista on ollut ammatillaisista negatiivisia ennakkokäsityksiä.

Alla oleva aineisto-ote noin 30-vuotiaan miehen haastattelusta on näyte inhimillisen kohtaamisen puhetavasta. Aineisto-ote on haastattelun alkupuolelta ja alkaa sen jälkeen, kun haastateltava on puhunut kriisikeskuksen asiakkuuteen johtaneesta elämäntilanteestaan.

Aineisto-ote 3

H: Mutta tuota mä sit niinku koin, et ehkä siitä [kriisiavusta] on apua, et niinku, et mä en osannu sanoo yhtään tai niinku tienny, et mihin mä olen menossa tai mitä siitä niinku sit kehkeytyy.

S: Mm.

H: Mutta sit tavallaan sen ensimmäisen käynnin jälkeen jo koin, että se oli tarpeellista.

S: Mm.

H: Tai, et se niinku tuntu siltä, et mukavaa, et joku kuuntelee. Ja, ja sit mä jotenkin koin, et heti automaattisesti, että se, et se henkilö on täysin ulkopuolinen, et hän ei tienny niinku ennalta mitään, on ehkä jopa parempi, et se ei tuntunu pahalta jutella, jutella tota täysin ventovieraalle.

S: Nii.

H: Et, et jotenkin tähänastiset ihmiset, jotka on niinku ollu läsnä, siis ennen, ennen ku sitte kriisikeskukseen menin, niin ei ole niinku osanneet oikein loppujen lopuks sitä asiaa niinku käsitellä, vaik he ovat esittäneet niin, että he ovat halunneet, tai ehkä ovatkin, mut se on ollu heille liikaa. (Haastattelu 4)

Aluksi haastateltavan kielenkäyttö ilmentää epävarmuutta kriisikeskusasiakkuuden alkaessa. Hän ei silloin tiennyt, mihin oli menossa ja mitä kriisiavusta ”kehkeytyy”, eli mitä siitä voisi tulla. Sanomalla ”Mutta sit tavallaan sen ensimmäisen käynnin jälkeen jo koin, että se oli tarpeellista” haastateltava arvioi kriisiapua itselleen tarpeelliseksi. Se siis vastaa odotuksia, joita tässä aineisto-otteessa ei sanoiteta. Mutta-sana lauseen alussa voi viitata siihen, että hän on ensin epäillyt kriisiavun tarpeellisuutta. Seuraavaksi ilmaistaan kohdatuksi tulemiseen liittyvää tunnetta sanomalla ”mukavaa, et joku kuuntelee”. Haastateltava myös sanoo kokeneensa ”heti automaattisesti”, että ventovieraalle jutteleminen ei tuntunut pahalta ja oli parempi vaihtoehto. Tämä voi ilmentää ensivaikutelmaa eli jotakin sellaista, joka ei ole heti sanoitettavissa mutta joka tuntuu ”automaattisesti” hyvältä. Lopuksi haastateltava liittää tämän kokemuksen osaksi aikaisempia kokemuksia sanomalla, että aikaisemmin ihmiset eivät osanneet käsitellä kriisiä hänen kanssaan. Hän tulkitsee haastattelupuheessaan, että hänen kriisinsä on ollut näille ih-

misille liikaa. Haastattelupuheesta ei selviä, onko kyse läheisistä vai ammattilaisista. Tulkitsen haastateltavan puhuvan implisiittisesti kriisityöntekijän ammattitaidosta.

Tässä puhetavassatoimijuus rakentuu tuntemisen modaliteetille. Tuntemista ilmaisevat omaa kokemusta kuvaavat sanavalinnat ja haastateltavan omien tunteiden kuvailu. Nämä tunteet ja kokemukset puhutaan erityisesti kriisiavun kontekstissa arvottaen sen tarpeellisuutta itselle. Puhetavassa tuotetaan toimijuutta muille haastateltavaa autta-neille ihmisille ja kriisityöntekijälle. Muiden ihmisten toimijuudesta puhutaan ei-osaa-misena. He eivät ole osanneet käsitellä haastateltavan kriisiä. Näin haastateltava antaa ymmärtää, että kriisityöntekijä on osannut ja hänellä on ollut tarpeeksi kestäkykyä ottaa vastaan hänen kertomansa asiat.

Tämäkin puhetapa kuvaa muuttunutta käsitystä kriisiavusta, joka ilmenee myös kriisi-apu aktiivisena työskentelynä -diskurssissa (luku 7.1). Haastateltava puhuu siitä, kuinka aikaisemmin ihmiset eivät ole osanneet käsitellä hänen kriisiään, eikä hän kriisiavun alkaessa tiennyt, osaisiko kriisityöntekijäkään. Haastateltava sanoo kokeneensa heti ensimmäisen tapaamisen jälkeen kriisiavun tarpeelliseksi, joten ennakkokäsitys on osoit-tautunut vääräksi. Lisäksi hyviksi puoliksi mainitaan kriisityöntekijän ”ventovieraus” ja sen, että tämä kuunteli haastateltavaa. Ajattelen näiden sanavalintojen kuvaavan ensi-vaikutelman tärkeyttä. Ajattelen haastateltavan kielenkäytön kuvaavan myös sitä, että kohdatuksi tuleminen on vaikeasti sanoiksi puettava ja kokemusperäinen asia. Inhimilli-nen kohtaaminen mahdollistuu haastateltavan tunteiden ja kokemusten sekä kriisityön-tekijän osaamisen leikkauspisteessä.

Seuraava aineisto-ote on noin 40-vuotiaan naisen haastattelusta. Myös siinä verrataan kriisiavun kokemuksia kokemuksiin muista ammattilaisista. Juuri ennen aineisto-otteen alkua haastateltava on puhunut tarkemmin kriisikeskuksen tapaamisten sisällöstä.

Aineisto-ote 4

H: Mut se on mun mielestä aika mahtavaa, et ylipäättänsä semmonen paikka [kriisikeskus] on olemassa.

S: Kyllä.

H: Koska niillä, ketkä opiskelee niinku sitä psykologiaa, ja ne saa niinku omat istunnot ja omat niinku huoneet, ja sit siellä käy potilaita...

S: Nii.

H: ...se on vähän eri juttu, ku täs ollaan, täs ollaan niinku samaa, samaa tasoa. Et siinä-hän just nimenomaan, mä en kokenut, et se ois niinku... Jotkut, ketkä käy yliopistossa, ja sit niinku kehuu itseäns. Tää oli ihan niinku maalais, tommonen...

S: Joo, joo.

H: Lähestymistapa oli mielestäni niinku rahvaanomainen, mikä oli niinku tosi helppo lä-hestyä tai silleen niinku kertoa hänelle. (Haastattelu 6)

Kriisikeskuksesta puhutaan aluksi ”mahtavana paikkana”, jota verrataan muihin paik-koihin ja niiden työntekijöihin. Sanomalla ”Koska niillä, ketkä opiskelee sitä psykolo-giaa” haastattelupuheessa tehdään vastakkainasettelu psykologien tai opiskelijoiden ja kriisikeskuksen työntekijän välillä. Kriisityöntekijän kanssa ollaan ”samaa tasoa”, mikä on eri asia verrattuna psykologeihin. Psykologeilla käyvät ihmiset haastateltava nimeää

potilaiksi ja psykologitapaamiset istunnoiksi, jolloin kielenkäyttö rakentaa lääketieteellistä tai kliinistä todellisuutta. Aikaisempien, korkeasti koulutettujen ammattilaisten kuvataan olevan haastateltavaa ylemmällä tasolla tai suhtautuvan häneen ylimielisesti. Kriisityöntekijän lähestymistavasta puhutaan rahvaanomaisena ja maanläheisenä, ja toisin kuin yliopistossa opiskelleet ihmiset, työntekijä ei ole kehunut itseään eli ei ole ollut ylimielinen.

Kuten edellisessä aineisto-otteessa, tässäkin näytteessä toimijuus rakentuu tuntemisen modaliteetissa. Omakohtaisista kokemuksista puhutaan sanomalla ”mun mielestä” tai ”mielestäni”, ja puheessa arvioidaan sekä arvotetaan toisten toimintaa. Myös puhumalla kriisityöntekijän rahvaanomaisuudesta ja muiden ammattilaisten ylimielisyydestä sanoitetaan omia tunteita näiden kohtaamisten aikana. Puhetavassa keskitytään kuvailemaan kriisityöntekijää henkilönä eikä niinkään hänen toimijuuttaan. Sen sijaan muista ammattilaisista tuotetaan etäisiä asiantuntijatoimijoita, jotka ottavat potilaita vastaan omissa huoneissaan ja kehuvat itseään.

Puhetavassa kriisiapu määrittyy kahden samalla tasolla olevan ihmisen väliseksi kohtaamiseksi, jossa kriisityöntekijää on helppo lähestyä: siinä rakennetaan jyrkkää vastakkain asettelua kriisityöntekijän ja muiden ammattilaisten välille. Puhetapaa oikeutetaan ja se perustuu puhujan omiin kokemuksiin. Tulkintani mukaan erityisesti inhimillisen kohtaamisen diskurssissa tuntemisen modaliteetti on toimijuudessa olennainen, sillä kohdatuksi tulemista sanoitetaan nimenomaan kokemisen ja tapaamisten aikana heräneiden tunteiden ja vaikutelmien kautta. Haastateltavan kielenkäyttö rakentaa hänen ja kriisityöntekijän välisestä suhteesta kumppanuussuhdetta. Siinä toimijoilla on tasa-arvoinen asema ja työntekijä määrittyy enemmänkin rinnalla kulkijaksi kuin asiantuntijaksi. (Juhila 2006.)

7.3 Kriisiapu kohtaamattomuutena

Tunnistin aineistosta kymmenen (10) otetta, joissa kriisiavusta puhutaan pettymyksenä tai täyttymättöminä odotuksina. Siksi tulkitSEN niiden ilmentävän kohtaamattomuutta. Puhetavalle on ominaista ”toisaalta, mutta toisaalta” -tyyppinen kielenkäyttö ja kriisiavun vertaaminen aikaisempiin, myönteisiin kokemuksiin. Ajattelen kohtaamattomuuden liittyvän haastateltavan ja työntekijän väliseen vuorovaikutussuhteeseen sekä kriisiavun keston ja sisältöön. Diskurssissa kriisiapu osoittautuu olevan jotakin muuta mitä toimijalle on etukäteen luvattu tai hän on odottanut.

Alla olevassa aineisto-otteessa puhutaan kohtaamattomuudesta vuorovaikutuksen ja kriisiavun keston tasoilla. Haastateltava on noin 50-vuotias nainen. Aineisto-ote alkaa sen jälkeen, kun hän on kertonut vuorovaikutuksen puutteesta kriisityöntekijän tapaamisten aikana. Ennen aineisto-otteen alkua hän ilmeisesti muistaa kesken puhettaan, että olen tekemässä tutkimusta myös SOS-kriisikeskuksen toiminnasta ja että olen ollut siellä työharjoittelussa. Siksi hän pyytää anteeksi kriisityöntekijään kohdistuvaa kritiikkiään, ja joudun rohkaisemaan häntä jatkamaan puhettaan.

Aineisto-ote 5

H: Mä olin päättänyt, et mä en enää mee sinne [kriisikeskukseen].

S: Joo.

H: Että tota, et ku se on niin passiivista meininkiä. Mä en tuntenu oloani, et mä oon tervetullu sinne.

S: Okei.

H: Mikä on, mikä on aika erikoista, koska yleensä mul ei oo semmosia ongelmia ollu.

S: Mm.

H: Mut mä koin, kun tää kriisityöntekijä ilmotti heti kättelyssä silloin ensimmäisellä kerralla, että tää sitten on keskimäärin kolme kertaa.

S: Joo.

H: Tarkoitus ei ole muuta, kuin olla tässä alussa niinkun tukena.

S: Joo.

H: Että tota niin siinä kaatu heti kättelyssä se kymmenen kerran lyhytterapiamahdollisuus, jonka varaan mä olin jollain tavalla turvautunut, että se voi jatkua niinku pidemmälle syksyyn.

S: Niin.

H: Niin niin se jotenkin vei niinkun maton jalkojen alta. Niin realiteetit, että tää on näin. Kolme kertaa kriisiapua ja sitten johonkin jatkoon, jos löytyy jotain jatkoa tai tarvitsee. (Haastattelu 5)

Aluksi haastateltava puhuu päätöksestään lopettaa käynnit SOS-kriisikeskuksessa ja perustelee päätöstään sanomalla, että tapaamiset olivat ”passiivista meininkiä”. Kriisityöntekijän passiivisuus liitetään omaan tunteeseen siitä, ettei ole tervetullut kriisikeskukseen. Passiivinen meininki, aktiivisen meiningin vastakohtana, kuvaa sellaista tilannetta, jossa ei tapahdu mitään. Haastateltava korostaa vielä, että hänellä ei ole yleensä ollut vastaavanlaisia ongelmia. Näin vastuutetaan implisiittisesti kriisityöntekijää siitä, että tämä sai passiivisella toiminnallaan haastateltavan tuntemaan näin. Kriisityöntekijä on rajannut kriisiavun keston ilmoittamalla ”heti kättelyssä”, että se on keskimäärin kolme kertaa. Ilmoittaa-verbi ilmentää, ettei asiasta ole neuvoteltu, eli vuorovaikutusta ei ole ollut.

Sanomalla ”siinä kaatu heti kättelyssä se kymmenen kerran lyhytterapiamahdollisuus, jonka varaan mä olin jollain tavalla turvautunut” ilmaistaan, etteivät kriisiavulle asetetut odotukset ole täyttyneet. Haastateltava oli etukäteen turvautunut lyhytterapian mahdollisuuteen, jota ei kriisiavulta saanutkaan. Ilmaus ”vei maton jalkojen alta” kuvaa myös pettymyksen kokemusta. Samaan aikaan palvelun kestosta puhutaan realiteettina eli ”tää on näin”. Asialle ei voi enää mitään, ja jatkohoitoon pääsee, jos löytyy ja jos sitä tarvitsee. Puheesta ei ilmene, kenen vastuulla jatkohoidon etsiminen tai sen tarpeen arvioiminen olisi.

Aineisto-otteen alku ilmentää aktiivista ja valintoja tekevää toimijuutta. Aktiivinen toimija on päättänyt olla menemättä kriisikeskukseen, sillä palvelu ei vastaa odotuksia. Tämän valinnan perustelu haastattelutilanteessa rakentaa toimijuutta tuntemisen modaliiteetissa, sillä perustelupuheessa arvioidaan omia kokemuksia ja niihin liitetään tunteen ilmaisuja. Ensimmäinen näistä on tunne siitä, ettei ole tervetullut kriisikeskukseen, ja

toinen on tunne siitä, että kriisityöntekijän sanat veivät maton jalkojen alta. Kriisityöntekijän toimijuus sen sijaan määrittyy mahdollisuuksien rajoittamiseksi, jonka tulkitseen olevan vallankäyttöä. Mahdollisuuksien rajoittaminen ilmenee kriisityöntekijän päätöksessä kriisiavun kestosta ja määritellesä sen tavoite. Siksi tulkitseen, että asiakkaan toimijuudesta puhutaan myös ei-voimisena. Ei-voimisessa on kyse siitä, että rakenteet, kuten palvelujärjestelmä, rajoittavat toimijan mahdollisuuksia. Sanomalla ”jos löytyy jostain jatkoa tai tarvitsee” ilmaistaan, ettei toimija itse etsi tai voi etsiä jatkohoitopaikkaa. Sen löytyminen ja hänen hoidon tarpeensa arvioiminen ovat jonkun toisen, arvoitukseksi jäävän toimijan käsissä.

Vuorovaikutukseen ja kriisiavun kestoon liittyvä kohtaamattomuus limittyvät tässä puhetavassa. Ajattelen puhettavan perustuvan oletukseen siitä, että kriisitapaamisilla keskustellaan aktiivisesti ja työntekijän tehtävä on saada asiakas tuntemaan itsensä tervetulleeksi. Tulkitseen passiivisen meiningin tarkoittavan vuorovaikutuksen puutetta yleisesti, mutta myös vuorovaikutuksen puutetta keskusteltaessa kriisiavun kestosta ja tavoitteista. Kriisiapu ei olekaan lyhytterapiaa, kuten haastateltava oli käsittänyt, vaan sen tavoitteena on pelkkä alkuvaiheen tuki. Tavoitteesta ja kestosta päättää työntekijä. Asiakkaalla toimijana on kuitenkin mahdollisuus valita ja tehdä päätös siitä, jatkaako kriisikeskuksessa käyntejä vai ei.

Seuraava aineisto-ote noin 40-vuotiaan naisen haastattelusta kuvaa myös kohtaamattomuutta asiakkaan odotusten näkökulmasta. Edeltävään aineisto-otteeseen verrattuna se asettaa vastuuta asiakkaan ongelmista ja niiden ratkaisemisesta kriisityöntekijän sijaan asiakkaalle.

Aineisto-ote 7

S: Mut, mää siitä kriisikeskuksen siitä, kun sä sinne tulit, ni muistaks sä, et minkälaisii odotuksii oli siitä, tai millast apuu sää kaipasit?

H: No, mulle nyt oli tärkein se, että sai puhua jonkun kans, joka ei tavallaan mua tunne.

S: Mm.

H: Ja sitte tottakai mä odotan, ainahan sitä ehkä, ehkä odottaa vähän liikaakin tommosist paikoista, että eihän kellään oo sulle ne niinku ne sanat, jolla kaikki, jonka niinku, millä tavalla kaikki ratk-, niinku ongelmat. Niinku ei ne voi ratkaista ne ongelmat sinänsä.

S: Nii, tarkotaks...?

H: Ei sillä tavalla.

S: Tarkotaks sä, ettei voi niinku toinen toisen puolesta sanoilla ratkasta, vai?

H: Joo, ei siis voihan ne auttaa, edesauttaa vähän siihen.

S: Mm.

H: Mutta eihän, eihän mikään terapeutti ja noin, että oikeestaanhan sinä oot se. Kyllähän sää voit ottaa niinku siinä mieles niinku apua niiden ohjeista. (Haastattelu 2)

Haastattelijan kysymys ohjaa haastateltavaa puhumaan nimenomaan kriisiapua koskevista odotuksista. Hän vastaa kysymykseen ensin niiden osalta, mutta siirtää keskustelua oma-aloitteisesti vastuunottoon ongelmien ratkaisemisesta. Haastattelupuheessa nostetaan tärkeimpänä esiin se, että sai puhua työntekijän kanssa, joka ei tunne haastateltavaa entuudestaan. Lauseessa ”tottakai mä odotan, ainahan sitä ehkä odottaa vä-

hän liikaakin tommosist paikoista” sanotaan oletus, jonka mukaan kriisiavulle asetetut odotukset ovat suuremmat kuin mihin kriisiapu pystyy vastaamaan. Kriisikeskus kategorisoidaan ”tommoseksi paikaksi” eli yhdeksi paikoista, joista ihmiset etsivät ratkaisuja ongelmiinsa.

Täyttymättömiä odotuksia perustellaan sanomalla, että kellään ei ole sanoja, joilla ongelmia voisi ratkaista toisen puolesta. Sanomalla ”eihän kellään oo sulle ne niinku ne sanat” ei viitata erityisesti itseen vaan ongelmien ratkaisemiseen yleisesti. Haastattelija esittää tarkentavia kysymyksiä hämmentyneen oloisesti. Haastattelija ehdottaa haastateltavalle mielipidettä sanomalla itse ”ettei voi niinku toinen toisen puolesta sanoilla ratkasta”. Haastateltava hyväksyy tämän, mutta lieventää mielipidettään väittämällä terapeuttien, eli muun muassa kriisityöntekijöiden, voivan edesauttaa ongelmanratkaisussa. Sanomalla ”Kyllähän sää voit ottaa niinku siinä mieles niinku apua niiden ohjeista” korostetaan, että on asiakkaan valinta, minkälaisen hyödyn ottaa hänelle annetuista ohjeista.

Aineisto-otteen puhetavassa tuotetaan toimijuutta tuntemisen ja osaamisen modaliteeteissa. Tuntemista tuotetaan aineisto-otteen alussa, jolloin kriisiavussa tärkeimmäksi arvotetaan työntekijän ulkopuolisuus. Myös puhe odotuksista liittyy tunteisiin ja kokemuksiin. Osaaminen ilmenee kokemuspohjaiseen tietoon perustuvassa puheessa eli kriisiavun ja mahdollisten muiden auttamiskokemusten kautta oppimisena. Haastateltava ilmaisee tietävänsä, mitkä ovat terapeutin tai kriisityöntekijän ja asiakkaan tehtävät ja vastuut ongelmien ratkaisemisessa. Tämän myötä ammattilaisten toimijuudesta puhutaan rajatusti. Ammatillaiset eivät voi ratkaista konkreettisesti asiakkaan ongelmia. Ainoa asia, mitä he voivat tehdä, on lausua sanoja ja antaa ohjeita, jotka mahdollisesti auttavat asiakasta ratkaisemaan ongelmansa.

Kriisiapu luokitellaan tässä puhetavassa yhdeksi monesta ammattiapua tarjoavista tahoista. Niistä puhutaan paikkoina, joilta yleisesti odotetaan enemmän kuin ne pystyvät tarjoamaan. Haastattelupuheessa korostetaan sekä asiakkaan vastuuta että valinnan mahdollisuutta. Asiakas voi valita, ottaako hän apua terapeuttien ohjeista ja myös, miten hän sen tekee. Vastuuta siis puhutaan pois työntekijältä ja muilta ammatillisilta käyttämällä yksilön vastuuta korostavaa kieltä.

7.4 Kriisiapu toivona paremmasta

Tunnistin aineistosta kahdeksan (8) otetta, joissa kriisiapu merkityksellistyy toivoksi paremmasta. Tässä diskurssissa kriisityöntekijän sanomilla sanoilla tulkitaan olevan suuri merkitys toivon löytymisessä. Kriisityöntekijän kuvataan osanneen sanoa haastateltaville rohkaisevia sanoja suuren ahdistuksen keskellä. Toivosta puhutaan mahdollisuuksina, joita tulevaisuudessa voi avautua. Lisäksi haastateltavat kuvailevat lähteneensä tapamisilta helpottuneempina ja käyttävät ilmauksia kuten ”kyllä tää taas tästä”. Ennen ja nyt -tyyppinen kielenkäyttö on tämän diskurssin sisällä keino ilmaista toivon lisääntymistä kriisiavun myötä.

Alla oleva, noin 35-vuotiaan naisen haastattelusta poimittu aineisto-ote ilmentää, kuinka kriisityöntekijä auttaa löytämään toivoa asiakkaan tapaamisilla. Muutkin aineisto-otteet ovat tässä diskurssissa samankaltaisia.

Aineisto-ote 9

H: Ja sitten myös hän [kriisityöntekijä] puhu paljon siitä, että koska se ei ollu munkaan mielestä tyydyttävä parisuhde, nii just siitä, että nyt sulla on ainakin mahdollisuus saada semmonen tyydyttävä parisuhde.

S: Kyllä.

H: Et jos mä oon epätydyttäväs parisuhteessa, ni sillen mul ei oo ees mahdollisuutta saada parempaa.

S: Niin, totta, et ei voi tietää, mikä se seuraava parisuhde sit on.

H: Nii, et hän niinku loi, mun mielest hän osas luoda vähän semmost niinku toivoo, mikä siinä vaihees ei niinku itse nähny.

S: Joo.

H: Se oli semmosta pelkkää kuopan pohjalla oloa. (Haastattelu 3)

Haastateltava muistelee aineisto-otteessa keskustelua, jota kävi kriisityöntekijän kanssa, ja lainaa kriisityöntekijän puhetta. Toivon luominen liittyy uuden parisuhteen löytämiseen. Tästä on esimerkkinä lause ”nyt sulla on ainakin mahdollisuus saada semmonen tyydyttävä parisuhde”, jossa lainataan kriisityöntekijän puhetta. Toivon luominen ilmenee puheena mahdollisuuksista, joita kriisityöntekijä osoittaa löytyvän. Entisen, epätydyttävän parisuhteen päättymisestä puhutaan hyvänä, uusia mahdollisuuksia antavana tapahtumana sen aiheuttamasta tuskasta huolimatta. Haastattelijan kommentti, ettei voi tietää, mitä tulevaisuus tuo tullessaan, voidaan tulkita myötäilemiseksi. Lopuksi haastateltava ottaa toivon puheeksi sanomalla, että kriisityöntekijä osasi luoda toivoa tilanteessa, jota hän kuvaa kuopan pohjalla olemiseksi. Kuopan pohja ilmentää näköalattomuutta, jota kriisin jälkeen saattaa kokea.

Kriisityöntekijän toimijuutta tuotetaan tässä puhetavassa osaamisen modaliteetissa haastateltavan kuvaillessa, kuinka kriisityöntekijä osasi luoda toivoa. Haastattelupuheen keskiössä on kriisityöntekijä ja hänen toimintansa. Haastattelupuhe ilmentää, että ilman kriisityöntekijää haastateltava ei ole osannut nähdä tilanteessaan toivoa. Kriisityöntekijän toimijuus on siis myös tuen antamista asiakkaalle. Asiakkaan toimijuutta tuotetaan tuntemisen modaliteetissa. Epätydyttävästä parisuhteesta puhuminen kuvaa kokemusta, johon tuntemisen modaliteetti liittyy. Lisäksi tunteminen on yhteydessä kokemukseen toivosta.

Tämä puhetapa eroaa edeltävistä erityisesti siten, että siinä puhutaan sekä menneestä että tulevasta. Päättäneestä kriisiavusta puhutaan käyttäen lainauksia kriisityöntekijän puheesta sellaisina kuin haastateltava ne muistaa. Keskustelut kriisityöntekijän kanssa ovat suuntautuneet kuitenkin tulevaisuuteen. Toivoa herätetään erityisesti puhumalla parisuhteesta, sillä parisuhteen päättymisen oli syynä kriisiin. Kriisiavusta rakennetaan mahdollisuutta löytää uusia näkökulmia ja suuntautua tulevaisuuteen.

Tässä luvussa jäsentämäni kriisiavun diskurssit korostavat keskustelu- ja vuorovaikutussuhteen merkitystä kriisiavussa. Kriisiapu aktiivisena työskentelynä, inhimillisenä

kohtaamisena ja toivona paremmasta -puhetavat ilmentävät, kuinka keskusteleminen kriisityöntekijän kanssa vahvistaa tai palauttaa asiakkaan tavoitteellista ja aktiivista toimijuutta sekä saa aikaan selviytymistä edistäviä oivalluksia. Näiden puhetaipien vastakohtana ovat kohtaamattomuuden puhetavat, sillä ajattelen niiden ilmentävän vuorovaikutuksen puutetta. Silloin kriisiapu voi asiakkaan toimijuuden tukemisen sijaan rajoittaa sitä, tai asiakas päättää etsiä apua jostakin muualta. Sekä kriisiavun että selviytymisen diskurssit rakentuvat suhteessa kulttuurisiin oletuksiin selviytymisestä ja myös suhteessa asiakkaan odotuksiin tai ennakkokäsityksiin ammattiavusta. Seuraavassa luvussa teen ensin yhteenvedon tutkimukseni tuloksista ja pohdin sen jälkeen näitä oletuksia tarkemmin.

8 Yhteenveto, johtopäätökset ja pohdinta

8.1 Yhteenveto tutkimuksen tuloksista

Tutkielmani tarkoituksena oli vastata kysymyksiin siitä, miten haastattelemani SOS-kriisikeskuksen asiakkaat puhuvat kriiseistä selviytymisestään ja kriisiavusta osana selviytymistään. Syvensin näkökulmaa selviytymispuheeseen analysoimalla, millaista toimijuutta paikantamani diskurssit tuottavat ja mahdollistavat. Olen siis pyrkinyt tuomaan esille vaihtelevia tapoja, joilla sosiaalista todellisuutta rakennetaan kielenkäytössä. Löytämäni diskurssit havainnollistavat selviytymiselle ja kriisiavulle annettujen merkitysten moninaisuutta ja ristiriitaisuutta sekä itselle ja toisille rakentuvaa moniulotteista toimijuutta. Tässä luvussa kokoan yhteen aineistosta löytämäni diskurssien sisällön. Diskurssien suhdetta kulttuurisiin oletuksiin sekä niiden funktioita ja seurauksia tulkit- sen johtopäätösluvussa.

Yhteenveto selviytymisen diskursseista

Olen koonnut löytämäni kuusi selviytymisen diskurssia alla olevaan taulukkoon 1. Taulukko kuvaa toimijuuden ilmenemismuotoja jokaisen diskurssin osalta.

Taulukko 1. Selviytymisen diskurssit ja haastateltaville rakentuva toimijuus

Diskurssi	Toimijuus
Selviytyminen sinnittelynä	Mielensisäinen, eteenpäin pyrkivä, valinnat vaihtoehtojen ja olosuhteiden rajoittamia
Selviytyminen paluuna arkeen	Tekemiseen suuntautuva, velvollisuudentuntoinen ja arjen rutiineja kyseenalaistava tai noudattava
Selviytyminen fyysisenä tasaantumisenä	Tervehtymään pyrkivä, itsessä tapahtuvia muutoksia tarkkaileva ja itseä hallitseva
Selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena	Eteenpäin pyrkivä, itseä refleктоiva ja kriisistä oppiva
Selviytyminen toisinajatteluna	Itseä ja ympäröivää maailmaa refleктоiva, sosiaaliin suhteisiin suuntautuva ja entisiä ajattelutapoja kyseenalaistava
Selviytyminen edestakaisena liikkeenä	Mielen sisäinen, tunteiden ohjaama ja epävarma

Selviytyminen sinnittelynä -diskurssia käytetään erityisesti silloin, kun puhutaan elämäntilanteista heti kriisin tapahduttua. Joissakin puhetavoissa kriisi määrittyy niin pysähdyttäväksi tapahtumaksi, että sen jälkeen itseä joutuu käskemään toimintaan. Toimijuuden tulkit- sen olevan eteenpäin pyrkivää, sillä toiminnan tavoitteena on hen- gissä selviytyminen ja oman tuskaisen olon sietäminen hetki kerrallaan. Selviytymises-

tä tuotetaan myös valintaa, jonka toimija tekee siksi, että hänellä on vastuu huolehtia muistakin kuin itsestä. Sinnittelypuheessa toimijuus rakentuu tuntemisen, haluamisen, kykenemisen ja toisaalta täytymisen modaliteeteille.

Selviytyminen paluuna arkeen -diskurssissa selviytyminen ja toimijuus ilmenevät konkreettisenä asioiden hoitamisena jo siitä lähtien, kun kriisi on tapahtunut. Arjen velvollisuuksista on huolehdittava, sillä kukaan muukaan ei tee sitä toimijoiden puolesta. Arjen rutiineihin tai velvollisuuksiin liitetään myös parantava ja vapauttava merkitys, sillä ne vapauttavat hetkeksi miettimästä kriisiä ja siihen liittyviä ahdistavia ajatuksia ja tuovat turvaa kaaoksen keskelle. Niihin liitetään myös vastuu muita ihmisiä kuten työnantajaa kohtaan, jolloin täytyy esimerkiksi käydä töissä, vaikka ei aina jaksaisikaan. Toisaalta joissakin puhetavoissa arjen velvollisuuksia kyseenalaistetaan. Silloin puhutaan arjen muuttamisesta siten, että velvollisuuksista päästetään toisinaan irti ja tehdään jotakin luovaa tai itselle mieluisaa. Toimijuus rakentuu aineisto-otteiden puhetavoissa täytymisen, mutta myös tuntemisen, osaamisen, kykenemisen ja haluamisen modaliteeteille.

Selviytyminen fyysisenä tasaantumisenä -diskurssi liittyy paluuna arkeen -diskurssiin siten, että selviytymiskeinot ovat konkreettisia ja fyysisiä. Fyysisyyttä ilmentävät myös sellaiset puhetavat, joissa sekä haastattelija että haastateltava määrittävät haastateltavan kokemuksia lääketieteellisin termein. Silloin kriisin tulkitaan aiheuttavan erilaisia fyysisiä tuntemuksia tai oireita, ja selviytyminen merkityksellistyy niiden laantumiseksi tai paranemiseksi. Haastattelupuhe ilmentää itseä havainnoivaa ja hallitsevaa toimijuutta. Aineisto-otteiden puhetavoissa toimijuus rakentuu tuntemisen, osaamisen ja kykenemisen modaliteeteille. Lisäksi toisinaan viitataan toisten ihmisten, kuten kriisityöntekijän tai terapeutin, toimijuuteen muistelemalla, kuinka nämä ammattilaiset ovat kannustaneet esimerkiksi harrastamaan liikuntaa tai tekemään rentoutusharjoituksia.

Sekä selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena -diskurssi että selviytyminen toisinajatteluna -diskurssi ilmentävät reflektiivistä toimijuutta ja kriisistä oppimista. Molemmissa verrataan entisiä ajattelu- ja toimintatapoja nykyisiin ja vertaileminen tapahtuu nykyisten tapojen eduksi. Diskurssien erona on, että selviytyminen ihmisenä olemisen muutoksena kuvaa itseän liittyvän ajattelun muuttumista ja selviytyminen toisinajatteluna kuvaa ajattelun muuttumista ympäröivästä maailmasta ja muista ihmisistä. Ihmisenä olemisen muutos -diskurssille on ominaista itseä analysoiva kielenkäyttö sekä muutoksen keskeneräisyydestä puhuminen. Ihmisenä olemisen muutos määrittyy prosessiksi, joka on alkanut kriisin myötä ja on vielä haastatteluhetkessä kesken. Toisinajattelunkin katsotaan alkaneen kriisin seurauksena, mutta lisäksi sen tulkitaan olevan kriisityöntekijöiden ja läheisten kanssa käytyjen keskustelujen ansiota. Toisinajattelu suuntautuu toimintaan sosiaalisissa suhteissa, esimerkiksi läheisten auttamisena, sekä myönteisenä puheena tulevaisuudesta ja omasta elämäntilanteesta. Aineisto-otteiden puhetavoissa toimijuus rakentuu osaamisen, tuntemisen ja haluamisen modaliteeteille. Toimijuuden muutosta kuvataan myös siirtymisenä ei-tuntemisesta tai ei-haluamisesta tuntemiseen ja haluamiseen.

Selviytyminen edestakaisena liikkeenä -diskurssissa korostuvat selonteot elämän ennalta-arvaamattomuudesta ja oman voinnin vaihtelevuudesta. Omat vaikuttamismahdolli-

suudet tuotetaan vähäisiksi, ja niiden sijaan tuotetaan itsestä tapahtumien kohde tai puhutaan kriisiin liittyvistä ajatuksista, joista on vaikeaa päästä irti. Elämäntilanteita kuvataan positiivisten tunteiden ja toimeliaisuuden täyttämien hetkien sekä lamaantumisen ja ahdistuksen täyttämien hetkien vaihteluksi. Niiden keskellä omaa selviytymistä kyseenalaistetaan, eikä eteenpäin pääsemiseksi ole löydettävissä ratkaisuja. Toimijuutta tuotetaan erityisesti tuntemisen modaliteetissa.

Yhteenveto kriisiavun diskursseista

Alla oleva taulukko 2 sisältää jäsentämäni neljä kriisiavun diskurssia sekä tiivistää niissä rakentuvaa kriisityöntekijän ja asiakkaan toimijuutta.

Taulukko 2. Kriisiavun diskurssit ja toimijuudet

Diskurssi	Toimijuus
Kriisiapu aktiivisena työskentelynä	<i>Asiakas:</i> eteenpäin pyrkivä ja refleктоiva <i>Kriisityöntekijä:</i> asiakkaan toimijuutta tukeva
Kriisiapu inhimillisenä kohtaamisena	Kriisityöntekijän ja asiakkaan kumppanuus
Kriisiapu kohtaamattomuutena	<i>Asiakas:</i> vaihtelee toiminnan kohteen ja valintojen tekemisen välillä <i>Kriisityöntekijä:</i> passiivinen tai asiakkaan valintoja rajoittava
Kriisiapu toivona paremmasta	<i>Asiakas:</i> eteenpäin pyrkivä, tunteiden ohjaama <i>Kriisityöntekijä:</i> tukea antava, tulevaisuuteen suuntautuva

Kriisiapu aktiivisena työskentelynä -diskurssissa kriisiapu merkityksellistyy vuorovaikutukseksi, jossa asiakkaan kokemusten kuuntelemisen ja jakamisen lisäksi pyritään tutkimaan asiakkaan ajatuksia. Joissakin puhetavoissa työntekijä määrittyy passiivisemmaksi kuin asiakas oli etukäteen odottanut. Asiakas määrittyy varsinaisen muutostyön tekijäksi ja kriisityöntekijä sen mahdollistajaksi ja asiakkaan toimijuuden vahvistajaksi. Näin tuotetaan toimijuutta sekä kriisityöntekijälle että asiakkaalle. Molempien toimijuutta tuotetaan osaamisen modaliteetissa, ja asiakkaan osalta se kietoutuu yhteen tuntemisen kanssa.

Kriisiapu inhimillisenä kohtaamisena -diskurssi ilmentää ensivaikutelman ja tunteiden merkitystä asiakkaan ja työntekijän välisessä kohtaamisessa. Ensivaikutelmaa sanoitetaan kertomalla, kuinka kriisikeskukseen on helppo löytää ja asiakas tuntee olevansa sinne tervetullut. Kriisityöntekijästä puhutaan henkilönä, jota on helppo lähestyä. Myös tässä diskurssissa toimijuutta tuotetaan asiakkaan osalta tuntemisen ja kriisityöntekijän osalta osaamisen modaliteeteissa. Keskeistä on, että kriisityöntekijästä puhutaan henkilönä, joka on osannut auttaa asiakastaan ja toimia toisin kuin aikaisemmat ammattilaiset.

Kriisiapu kohtaamattomuutena -diskurssi on monella tapaa edellisten diskurssien vastakohta. Kohtaamattomuus ilmenee suhteessa odotuksiin, joita asiakkailla on kriisiavusta ollut. Se on asiakkaan ja työntekijän välisen vuorovaikutuksen epäonnistumista sekä kriisiavun kestoon ja sisältöön liittyviä pettymyksiä. Kriisityöntekijän kuvataan toimineen toisin kuin asiakas on odottanut, ja kriisiapua verrataan toisinaan aikaisempiin kokemuksiin ammattiavusta. Aineisto-otteiden puhetavoissa asiakkaan toimijuutta tuotetaan tuntemisen ja osaamisen modaliteeteissa. Lisäksi toimijuus ilmenee valintojen tekemisenä siitä, jatkaako kriisikeskuksen asiakkuutta. Tämä on ainoa löytämäni diskurssi, jossa ilmenee voimisen modaliteetti ei-voimisen muodossa. Silloin työntekijä tai laajemmin palvelujärjestelmä rajoittaa asiakkaan toimijuutta.

Kriisiapu toivona paremmasta -diskurssissa kriisiapu merkityksellistyy toivon luomiseksi ja asiakkaan rohkaisemiseksi vaikeassa elämäntilanteessa. Kriisistä puhutaan tapahtumana, joka tuo mukanaan epätoivoa ja kokemuksen näköalattomuudesta. Kriisityöntekijä on osannut sanoa sanoja, jotka ovat auttaneet hänen asiakastaan näkemään mahdollisuuksia ja joiden vuoksi asiakas on lähtenyt kriisikeskuksesta kevyemmällä mielellä kuin on sinne tullut. Kielenkäyttö suuntautuu myös tulevaisuuteen. Kriisityöntekijän toimijuutta tuotetaan osaamisen modaliteetissa ja asiakkaan toimijuutta tuntemisen modaliteetissa. Toiveikkuutta tulevaisuuden suhteen kysytään myös SOS-kriisikeskuksen tuloksellisuuskyselyssä, ja kriisiavun koettiin lisänneen sitä huomattavasti.

8.2 Johtopäätökset

Tässä luvussa teen johtopäätöksiä tutkimukseni tuloksista ja pohdin niitä teoriataustani valossa. Lisäksi pohdin, mitä funktioita ja seurauksia aineistosta tunnistamillani diskursseilla voi olla, eli mitä niiden omaksuminen ja käyttäminen tuottavat ymmärrykseen selviytymisestä ja kriisiavusta. Käyn ensin läpi selviytymisdiskursseihin ja sitten kriisiavun diskursseihin liittyvät johtopäätökseni.

Selviytymisen vaativuus

Tulkitsen toimijuuden modaliteettien tuovan esiin selviytymisprosessin vaativuutta. Selviytyminen on vaativaa jopa aktiiviselle toimijalle: se vaatii toimijalta osaamista, kykenemistä, tuntemista ja haluamista (ks. Hokkanen 2013, 62). Tulokseni vahvistavat sitä oletusta, että aktiivinen ja tavoitteellinen toimijuus on selviytymisen edellytys. Sitä ilmentää jo se seikka, että haastateltavat ovat itse valinneet käydä kriisikeskuksessa tapaamisilla.

Etenkin heti kriisin jälkeen toimijaa työntää eteenpäin ”täytyminen”. Sitä tuotetaan erityisesti selviytyminen sinnittelynä ja selviytyminen paluuna arkeen -diskursseissa. Täytymistä ilmentää puhe velvollisuuksista toisia toimijoita kohtaan, jolloin se liitetään töissä käymiseen ja muista toimijoista huolehtimiseen. Toinen keskeinen toimijuuden modaliteetti tässä ja myöhemmissä selviytymisen vaiheissa on haluaminen, jonka ajattelen liittyvän motivaatioon ja pyrkimykseen päästä kriisistä eteenpäin. Osaaminen ja kyke-

neminen ilmenevät haastateltavien puheessa heidän omaksuminaan taitoina, tietona ja heidän tilannekohtaisina kykyinään toimia selviytymistä edistävästi.

Toimijuuden modaliteetteja masennuskertomuksissa tutkivan Romakkaniemen (2010, 138) tapaan tulkitseen tunteen ja tuntemisen olevan kaikkea toimijuutta läpäisevä tekijä. Kriisit, selviytyminen ja kriisiapu eivät voi tulla puhutuiksi ilman, että niihin liitetään tunteita tai subjektiivisia kokemuksia. Tutkielmassani sivuun jäävä toimijuuden modaliteetti on voiminen, joka kuvaa toimijalle avautuvia mahdollisuuksia erilaisten rakenteiden, kuten palvelujärjestelmän, sosiaaliturvan tai elinkeinorakenteen, puitteissa (mt., 148, 151). Haastattelurunkoni ja haastatteluvuorovaikutuksemme on voinut ohjata keskustelun kulkua pois tästä osa-alueesta. Voimisesta on kuitenkin kyse puhetavoissa, joissa kriisiprosessin tai toisten ihmisten kanssa keskustelemisen kuvataan avanneen mahdollisuuksia ajatella toisin. Silloin se on siirtymistä ei-voimisesta voimiseen.

Selviytyminen paluuna arkeen -puhetavoissa kuvataan asioiden tekemistä ja toimijan vastuullisuutta. Kaikkonen (2015, 297) toteaa erityisesti työssä käymisen olevan perisuomalainen selviytymiskeino, joka tulee ilmi kulttuurisena olettamuksena myös tässä tutkimuksessa. Ajattelen työlle ja tekemiselle annetun merkityksen ilmentävän yhteiskunnassamme olevaa vastuunoton ja pärjäämisen vaatimusta. Selviytyminen paluuna arkeen sekä selviytyminen toisinajatteluna -diskurssit rakentuvat suhteessa oletukseen, että kriisin kokenut voi olla myös niin sanottu passiivinen toimija. Passiivinen toimija jää kotiin sairastamaan, odottaa muiden tuovan hänelle apua ja velloo ahdistavissa ajatuksissa. Hän ei pysty muuttamaan omaa ajatteluaan eli auttamaan itseään. Haastateltavat puhuvat itsestään tällaisen toimijan vastakohtina, jolloin heidän voidaan ajatella tuottavan itseään myönteisessä valossa (ks. Suoninen 2016b, 57–58). He tuottavat itsestään kulttuurisesti arvostettuja, aktiivisia toimijoita, jotka kykenevät ja osaavat. Osa haastateltavista luonnehtii aikaisempia ajattelu- ja toimintatapojaan passiivisiksi, mutta kuvaa muuttaneensa niitä itse tai toisten tuella.

Selviytyminen fyysisenä tasaantumisenä -diskurssin ajattelen perustuvan kriisin psykologiseen tai psykiatriseen määrittelyyn, jossa kriisi nähdään reaktiomallina akuutteihin sisäisiin tai ulkoisiin ongelmiin (Cullberg 1991, 12). Haastateltavien selonteoissa näitä reaktioita pyritään lievittämään ja hallitsemaan fyysisillä keinoilla. Positiivisesti katsottuna tämä diskurssi kannustaa terveellisempään elämään ja itsessä tapahtuvien muutosten havainnointiin. Näin toimiva ihminen voisi olla lääkärin mallipotilas. Toisaalta diskurssi yksilöllistää ja medikalisoi selviytymistä jättäen sivuun sosiaaliset ja rakenteelliset tekijät.

Aktiiviseen toimijuuteen liitetään haastattelupuheessa konkreettisen tekemisen ja toiminnan lisäksi reflektiivinen toimijuus. Banduran (2001, 10) mukaan se viittaa ihmisen kykyyn pohtia ja punnita toimintaansa ja sen riittävyttä sekä motivaatiotaan, arvo-maailmaansa ja tavoitteidensa merkitystä. Reflektiivisen toimijuuden merkitystä kuvaa se, että ihmisenä olemisen muutos -diskurssi on aineistossani dominoivin. Siinä reflektiivinen toimijuus ilmenee itseä analysoivana kielenkäyttönä haastattelutilanteessa, mutta myös haastateltavien kuvaillessa itsensä ja ajattelunsa muuttumista kriisin jälkeen. Ihmisenä olemisen muutos -diskurssi rakentuu suhteessa oletukseen, että kriisin myötä

ihminen kasvaa tai kypsyy. Tätä oletusta vahvistavat myös haastattelijan kommentit. Reflektiivistä toimijuutta tuotetaan lisäksi toisinajattelun ja jossain määrin fyysisen tasaantumisen ja arkeen paluun diskursseissa. Vihottula (2015, 184) kirjoittaa reflektiivisestä toimijuudesta mielen resurssien käyttämisenä ja Kaikkonen (2015, 295) kokemusten jäsentämisenä mielessä ja kriisistä oppimisena. Molemmissa tutkimuksissa reflektiivinen toimijuus sanoittuu selviytymisen peruspilariksi. Aineistoni puhetavoissa reflektiivinen toimijuus määrittyy muutosten tiedostamiseksi ja kriisistä oppimiseksi.

Selviytyminen valintoina

Aineistossani selviytymisestä puhutaan suurina ja pieninä valintoina, joita haastattelvat tekevät kriisin tapahduttua. Kriisikeskukseen hakeutuminen on yksi tällainen valinta. Valinnat ovat sekä rutiininomaisia (tänään menen töihin) että vaikeita ja ristiriitaisia (lähdenkö hakemaan itselleni apua). Juhilan ja kumppaneiden (2017a) mukaan nykykeskustelussa valintoja pidetään usein rationaalisten toimijoiden tekeminä, jolloin ihmiset tietävät, mitä he tarvitsevat ja mihin vaihtoehtoihin he valintansa perustavat. Samalla valintoja tekeviä toimijoita kuitenkin vaaditaan kantamaan vastuu valintojensa seurauksista. (Mt., 13–14.)

Puhe valinnoista on osa laajempaa keskustelua selviytymisen odotuksista ja vastuista. Tulokseni vahvistavat resilienssi- tai toipumistulkintaa, jossa katsotaan olevan ihmisen omalla vastuulla olla resilienssi tai selviytymiskykyinen kansalainen (Juhila ym. 2017b, 45–46). Useissa puhetavoissa asetetaan suorasanaisesti selviytymisen vastuu kriisin kokeneelle itselleen. Resilienssi- tai toipumistulkinnassa ajatellaan, että ihmisen tulee aktiivisesti etsiä ja käyttää asiantuntijatietoa ja -palveluita. Ne ohjaavat järkevien ja terveellisten valintojen tekemisessä ja auttavat parempaan elämänhallintaan. (Juhila ym. 2017a, 11, 17.) Yksi näistä palveluista on kriisikeskus. Kääntöpuolena on, että yksilön vastuun kustannuksella syyllistetään niitä, joilta aktiivisuus ja vastuunotto ei onnistu (Juhila ym. 2017b, 45). Tulosteni tarkoitus ei siis ole arvottaa selviytymistä. En väitä, että aktiivinen toimija olisi parempi selviytyjä kuin muut (ks. Vihottula 2015, 186).

Tunnistan aineistosta myös marginaalisempia puhetapoja, joissa vastustetaan järkeviä valintoja tekevän yksilön odotusta. Paluuna arkeen -diskurssin aineistonäytteessä kyseenalaistetaan ”tehokkuusaikaa” eli sitä oletusta, että arki tulisi täyttää hyödyllisellä tekemisellä ja velvollisuuksilla. Kyseenalaistaminen ei ole puhetta luovuttamisesta tai haitalliseksi miellettyjen selviytymiskeinojen käyttämisestä vaan puhetta omien tarpeiden kuuntelemisesta ja hetkellisestä irti päästämisestä velvollisuuksista. Selviytyminen edestakaisena liikkeenä -diskurssi on toinen poikkeus. Edestakainen liike ilmentää, kuinka uudet kriisit voivat yllättää elämässä ilman, että niihin voi itse vaikuttaa. Aina ei ole hyviä vaihtoehtoja, joista valita tai tietoa siitä, mikä valinta olisi oikea.

Kriisiavun mahdollistama toimijuus

Kriisiavun osalta dominoivin diskurssi on kriisiapu aktiivisena työskentelynä, jossa tuotetaan aktiivista, reflektiivistä toimijuutta ja osaamista. Kriisiapu näyttää tukevan asiakkaan toimijuutta erityisesti, kun asiakas osaa käsitellä vaikeita asioita puhumalla ja pyrkii kohti muutosta. Työntekijä tarjoaa osaamisensa eli ammattitaitonsa asiakkaan käyttöön ja tutkii asiakkaan kanssa hänen voimavarojaan ja uusia tapoja ajatella. Kriisiapu edistää tulkintani mukaan asiakkaan taitoa verbalisoida kokemuksiaan ja tunteitaan. Se on selviytymistä edistävää vuorovaikutusta, mutta sen erottaa mistä tahansa vuorovaikutuksesta se, että sillä on tavoite.

Aktiivisen työskentelyn ja inhimillisen kohtaamisen diskursseissa kriisiavun merkityksistä puhutaan myönteisesti suhteessa aikaisempiin kokemuksiin ammattiapua tarjoavista paikoista. Kriisikeskukseen saapuessaan asiakkaat olivat saattaneet olla hyvinkin umpikujassa ja epätietoisia siitä, löytäisivätkö apua kuormittaviin elämäntilanteisiinsa. Kriisiavun voidaan tulkita vastanneen odotuksia tai ylittäneen ne. Nämä kaksi diskurssia tuottavat tulkintani mukaan kriisiavun ideaalin, jota voidaan kutsua myös asiakkaan ja työntekijän väliseksi kumppanuudeksi.

Puhetta kriisiavun aikana heränneistä tunteista ja kokemuksista esiintyy kaikissa neljässä kriisiavun diskurssissa. Kriisiavussa inhimillisenä kohtaamisena ensivaikutelmaa ja työntekijän taitoa kohdata asiakas kuvataan kertomalla, miltä tapaamisten aikana tuntui. Tapaamisten aikana nousseet tunteet määrittävät asiakkaan päätöksen siitä, voiko työntekijään luottaa ja haluaako hänelle kertoa henkilökohtaisia asioita. Myös kriisiapu toivona paremmasta -diskurssissa tuntemista kuvataan siirtymisenä toivottomuudesta toivoon. Tunteet ja kokemukset ovat se todellisuus, johon tukeutuen asiakkaat arvioivat ja arvottavat kokemuksiaan kriisiavusta. Tunteet ja kokemukset ovat osa kriisiapua itseäänkin, sillä tunteiden käsittely ja ilmaisu ovat siinä keskeistä (Cullberg 1991, 157; Ollikainen 2009, 68).

Kohtaamattomuuden diskurssi kuvaa sitä, että asiakkaiden kriisiavulle asettamat odotukset eivät kohtaa kriisiavun kanssa. Puhetavat, jotka ilmentävät keskustelun tai neuvottelun puutetta päätettäessä kriisiavun kestosta ja sisällöstä, ovat jyrkässä ristiriidassa muiden puhetapojen kanssa. En pysty tässä tutkielmassa selittämään kohtaamattomuuden syy-seuraussuhteita. Kohtaamattomuus voi kuvata vuorovaikutuksen puutteen lisäksi sitä, että asiakkaan ja työntekijän henkilökemiat eivät kohtaa kuten eräs haastateltava totesi. Lisäksi katson sen muistuttavan tiedon välittämisen tärkeydestä: Asiakkaita kriisikeskukseen lähettävillä tahoilla tulisi olla selvillä, minkälaista apua kriisikeskuksesta saa ja ei saa. Kriisikeskuksella on tietty määrä tapaamiskertoja, joita asiakkaille voi tarjota, sillä kyse on lyhytkestoisesta avusta. Jos tästä ei ole riittävästi keskusteltu asiakkaan tai lähettävän tahon kanssa, voi syntyä väärinkäsityksiä.

Järjestölähtöisenä palveluna kriisiavulla ei ole samankaltaista kontrollin tai asiakkaiden tahdonvastaisenkin sitouttamisen funktiota kuin esimerkiksi kunnallisella sosiaalityöllä. Asiakkailla on siis vapaus valita, miten toimivat, jos eivät koe hyötyvänsä kriisiavusta. Haastateltavat kuvaavat pohtineensa, jatkaisivatko käyntejä kriisikeskuksessa vai

hakeutuisivatko jonkin toisen ammattilaisen luo. Juhilan ja kumppaneiden (2015, 613) mukaan tämä valintapuhe heijastaa käsitystä asiakkaasta kuluttajana. Siinä ajatellaan, että asiantuntijoiden sijaan asiakkaat ovat itse tarpeidensa määrittelijöitä ja palveluidensa valitsijoita. Tulkitsen kohtaamattomuuden diskurssin kumpuavan siitä, että kriisityöntekijä on toiminut toisin kuin asiakas on odottanut. Kysynkin, odottaako asiakas aktiivisena toimijana muiltakin toimijoilta aktiivisuutta?

8.3 Tutkimusprosessin pohdinta

Tutkimuksen reliabiliteettia ja validiteettia tarkastellaan laadullisessa tutkimuksessa analyysin systemaattisuuden ja tulkintojen luotettavuuden kriteerein. Reliabiliteetin ja validiteetin yhteydessä puhutaan analyysin läpinäkyvyydestä ja yleistettävyydestä. Yleistettävyydellä ei viitata tulosten paikkansa pitämiseen laajemmassa joukossa vaan siihen, että tulosten voidaan olettaa olevan kulttuurisesti jossain määrin jaettuja. Analyysin vahvuuksien lisäksi on tärkeää käsitellä sen rajoituksia. (Ruusuvuori ym. 2010, 21–22). Olen pyrkinyt tutkimusraportissani kuvaamaan tarkasti ja ymmärrettävästi käyttämäni tutkimusmenetelmät sekä analyysiluvuissa esittämieni tulkintojen perustelut. Tavoitteenani on ollut tuoda näkyviksi niitä kulttuurisesti jaettuja tapoja tai kulttuurisia oletuksia, joihin paikantamani diskurssit suhteutuvat. Tässä luvussa pohdin tutkimusmenetelmieni soveltuvuutta tutkimusaiheen tutkimiseen sekä tutkimuksen toteuttamisprosessia.

Arvio tutkimusmenetelmien soveltuvuudesta

Tietoa kriisityön ja kriisiavun vaikutuksista tai vaikuttavuudesta on perinteisesti kerätty erilaisten strukturoitujen, asiantuntijoiden suunnittelemien kyselylomakkeiden avulla. Kyösti Raunio (2010, 387) mukaan sosiaalipalveluilta on alettu vaatia näyttöä niiden vaikuttavuudesta hyvinvointipalvelujärjestelmän muutosten myötä. Tietoa eri interventioiden vaikuttavuudesta kerätään näyttöön perustuvan käytännön avulla, jolloin resurssit voidaan suunnata vaikuttaviksi todettuihin interventioihin (mt). Myös kolmannen sektorin toimijoiden, kuten SOS-kriisikeskuksen, tulee kerätä tietoa työnsä vaikutuksista toimintaa rahoittaville tahoille. Olen itsekkin käyttänyt tutkimukseni taustoittamiseen ja suunnitteluun kyselylomakkeiden avulla kerättyä tietoa eli kriisiavun tuloksellisuuskyselyä. Yhdyn kuitenkin Rantasen ja Toikon (2006, 405) ajatukseen siitä, että kyselylomakkeiden avulla saatava tieto asiakkaiden tarpeiden ja palveluiden kohtaamisesta voi jäädä suppeaksi. Suppeus viittaa siihen, että tietoa saadaan vain palveluiden tai toimenpiteiden keskimääräisistä vaikutuksista (Raunio 2010, 390). Jos haluttaisiin saada syvempi näkökulma kriisiavun merkityksiin, tulisi käyttää laadullisia tutkimusmenetelmiä, jotka pyrkivät ymmärtämään tutkittavien tapoja jäsentää kokemuksiaan (Rantanen & Toikko 2006, 405).

Ajattelen sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvien menetelmien sopivan tutkielmani aiheeseen, sillä tutkimuksen käsitteistö on sosiaalisessa todellisuudessa rakentunut. Tutkimuksen teoriataustassa olen määritellyt niin kriisin, selviytymisen kuin kriisi-

avunkin käsitteiksi, joita voidaan ymmärtää ja tutkia useasta näkökulmasta. Huomiota on myös kiinnitettävä siihen, mitkä yksilön elämäntilanteen tekijät kriisin tai selviytymisen kokemukseen liittyvät. Sosiaaliseen konstruktionismiin pohjautuvien menetelmien avulla on mahdollista tuoda esiin tätä moninaisuutta. Sosiaalinen konstruktionismi ja diskurssianalyysi ottavat lisäksi huomioon kriisiavun vaihtelevan kontekstin. Kriisikeskuksessa on vaihtelua asiakkaiden käyntimäärien, työntekijöiden käyttämien työmenetelmien sekä työntekijöiden ja vapaaehtoisten tekemän asiakastyön suhteen. SMS:ssä ei ole käytössä tiettyä kriisiauttamisen menetelmää, vaan kukin työntekijä työskentelee omien ammatillisten lähtökohtiensa ja kriisityön peruseräperiaatteiden pohjalta.

Kriisikeskukset eivät rajaa työtään niin, että ne ottaisivat vastaan vain tietyissä kriiseissä olevia asiakkaita. Ne ovat avoinna kaikille, jotka kokevat olevansa kriisissä. En ajattele tämän vaihtelevuuden haittaavan tutkimukseni toteuttamista vaan rikastuttavan sitä. Se on tuottanut kuitenkin haasteita aineistoni rajaamiselle. Haastatteluaineistoni ei koske spesifisti tiettyä kriisiä, jonka vuoksi sekä taustakirjallisuuden etsiminen että haastattelurungon suunnitteleminen ei ollut helppoa. Olisin voinut kerätä syvempää tutkimustietoa rajaamalla haastateltavat esimerkiksi eronneisiin tai lähi- ja parisuhdeväkivaltaa kokeneisiin henkilöihin. Aineiston rajaaminen tällä tavoin on kuitenkin mahdotonta, sillä tulosityitä ei kerätä yhteydenottolupiin kriisikeskuksessa ja asiakastiedot hävitetään asiakkuuden päätyttyä.

Tutkimuksen toteuttaminen, sen rajoitukset ja jatkotutkimus

Koin epävarmuuden hetkiä ennen haastattelujen aloittamista, sillä minulla ei ammatikorkeakoulussa tekemääni opinnäytetyötä lukuun ottamatta ollut aikaisempaa kokemusta tutkimushaastatteluista. Pelkäsin, että haastatteluun osallistuminen vaikuttaisi negatiivisesti haastateltavan mielialaan esimerkiksi nostamalla esiin sellaisia tunteita ja muistoja, joista hän toivoi jo päässeensä yli. Puhelinkeskustelun perusteella minulla oli niukasti taustatietoja haastateltavistani ja heidän kokemuksistaan. Tämä toisaalta lisäsi epävarmuutta, mutta toisaalta hillitsi minua tekemästä ennako-oletuksia heistä ja heidän elämäntilanteistaan ja siten salli avoimemman mielen.

Haastattelujen aikana koin ilmapiirin olevan luottamuksellinen. Haastateltavani olivat suostuneet osallistumaan vapaaehtoisesti ja kertoivat halunneensa osallistua myös siksi, että ovat jo päässeet selviytymisprosessissa eteenpäin. Tiedostan tuoneeni haastattelutilanteeseen oman positioni graduntekijänä sekä kysymyksilläni ohjanneeni haastattelupuhetta niihin suuntiin, joista olin etukäteen tiennyt hakevani tietoa. Sosiaalityöntekijän ammatillinen taustani vaikutti haastatteluvuorovaikutukseen. Haastattelutallenteita kuunnellessani huomasin, kuinka pyrin liikaa tulkitsemaan haastateltavien sanomisista. Merkityksiä tutkittaessa parempi tapa olisi syventää haastateltavien selontekoja tarkentavilla kysymyksillä eli kutsua heitä pohtimaan tarkemmin, mitä he sanomisillaan tarkoittavat. Haastateltavien positiot vaihtelivat kriisiavun arvioijasta oman henkilökohtaisen kokemusmaailman kertojaan. Jälkikäteen pohdin, ajattelivatko he enemmän kuin minä, että tutkin nimenomaan SOS-kriisikeskusta ja sen toimintaa enkä heidän selviytymisprosessiaan. Haastateltavien valintoihin kertoa tai olla kertomatta joistakin

seikoista saattoi vaikuttaa se, että he tiesivät minun olleen työharjoittelussa SOS-kriisikeskuksessa.

Tästä huolimatta onnistuin keräämään runsaan ja rikkaan haastatteluaineiston. Ajattelun sen johtuvan siitä, että haastateltavat ovat tottuneita ja kyvykkäitä verbalisoimaan ajatuksiaan ja reflektoimaan kokemuksiaan. Verbaalisesti kyvykkäiden haastateltavien valikoituminen tutkimukseen voi olla onnenkantamoinen, tai se voi johtua siitä, että sellaiset ihmiset hakeutuvat kriisikeskuksen asiakkaiksi. Vihottulaa (2015, 182) mukaillen pohdin, onko tutkimukseni houkutellut osallistujikseen erityisesti niitä henkilöitä, jotka ovat niin sanottuja aktiivisia selviytyjiä. On myös mahdollista, että asiakkuus kriisikeskuksessa ja muissa auttamistyön paikoissa on opettanut heitä kokemustensa verbalisointiin.

Diskurssianalyysin avulla onnistuin jäsentämään aineistosta kuusi selviytymisen ja neljä kriisiavun diskurssia. Lisäksi pystyin tuomaan näkyväksi kulttuurisia oletuksia, joihin haastateltavat suhteuttivat kielenkäyttöään. Toimijuuden modaliteettien avulla oli mahdollista tutkia sekä itselle että toisille tuotettua toimijuutta haastateltavien kielenkäytössä. Modaliteettien haasteina ovat niiden väliset sävyerot, jolloin jotkut ilmaisut olisi voinut asettaa useampaan modaliteettiin. Näin oli erityisesti osaamisen ja kykenemisen modaliteeteissa. Kriisiapuluvussa modaliteettien tulkintaa vaikeutti, että haastateltavat lainasivat paljon kriisityöntekijän puhetta omassa puheessaan ja puhuivat limittäin omasta ja kriisityöntekijän toiminnasta.

Tutkijan raportissaan käyttämä kieli ei ole suora kuvaus todellisuudesta, vaan sekin on konstruktivistista. Kielenkäyttöä tutkittaessa on pohdittava tutkijan oman kielenkäytön seurauksia eli sitä, missä määrin tutkijana tulee uusintaneeksi olemassa olevaa käsitteistöä ja kategorioita. (Jokinen ym. 2016a, 31, 50.) Olen pyrkinyt korostamaan tutkimusraportissani sitä, että analyysini kohteina eivät ole olleet haastateltavat yksilöinä vaan heidän käyttämänsä diskurssit eli kulttuuriset puhetavat (Suoninen 2016b, 62). En välttämättä pysty tunnistamaan kaikkia niiden käyttöön liittyviä seurauksia, sillä olen itsekin osa sosiaalista todellisuutta, jota tutkin. Samasta syystä tulkintani ovat voineet jäädä vaillinaisiksi. Tunnistan, etten tutkielmassani tuota ainoaa ja oikeaa tietoa vaan osallistun tiedon rakentamiseen.

Tutkielmani on käsitellyt kahta aihetta: kriisiapua ja kriiseistä selviytymistä. Niistä riittäisi pureskeltavaa erillisiin tutkimuksiinkin. Asiakkaiden selviytymisen tukeminen on yksi sosiaalityön keskeisistä tavoitteista. Tästä huolimatta en ole juurikaan löytänyt tutkimuksia siitä, miten sosiaalityössä tuetaan kriiseistä selviytymistä tai millaista on kriisisosiaalityö. Jatkotutkimusta tulisi tehdä tästä aiheesta rajaten se tiettyihin kriiseihin tai asiakasryhmiin. Tutkimuksen avulla voitaisiin myös kartoittaa, mitä sosiaalityön asiantuntijatieto on, kun työntekijä kohtaa kriisissä olevan asiakkaan.

Tulevaisuudessa monimenetelmälliset (mixed methods) tutkimusasetelmat voisivat olla hedelmällinen tapa kerätä tietoa kriisiavun vaikutuksista. Asetelma voisi olla kaksivaiheinen siten, että ensin suoritettaisiin lomaketutkimus, jossa tarkasteltaisiin kriisiavun vaikutuksia esimerkiksi kriisityypeittäin, kriisiavun keston ja asiakkaan elämäntilan-

netekijöiden mukaan, kuten Ollikainen (2009) on tehnyt. Lomaketutkimuksen perusteella poimittaisiin erillisiin haastatteluihin ryhmä vastaajia, jotka kokevat kriisiavun vaikutuksen olleen erityisen suuri tai erityisen vähäinen. Ollikaisen (mt.) tutkimuksessa kriisiavusta eivät hyödy ne asiakkaat, jotka ovat kokeneet seksuaalista väkivaltaa tai lähisuhdeväkivaltaa. Esimerkiksi näiden asiakasryhmien kokemuksia voitaisiin tutkia syvemmin laadullisia menetelmiä käyttäen. Haastateltavistani viisi oli naisia ja kaikki heistä ovat kantasuomalaisia. Myös miesten ja maahanmuuttajataustaisten henkilöiden kokemuksia olisi tärkeää tutkia tarkemmin. Erityyppinen vaihtoehto on tutkia kriisityöntekijän ja asiakkaan tapaamisten vuorovaikutusta esimerkiksi keskustelu- tai diskurs-sianalyttisesti. Näiden menetelmien avulla voitaisiin syventyä siihen, miten keskustelu työntekijän kanssa tukee tai ei tue asiakkaan toimijuutta, tai millaisilla keskustelun keinoilla luodaan kohtaamisen mahdollistavaa yhteistyösuhdetta.

Lähteet

- Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. 4. uudistettu painos. Tampere: Vastapaino.
- Bandura, Albert (2001) Social Cognitive Theory: an Agentic Perspective. *Annual Review of Psychology* 52, 1–26.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1966) *The Social Construction of Reality. A Treatise in the Sociology of Knowledge*. Lontoo: Penguin Books.
- Berger, Peter L. & Luckmann, Thomas (1994) *Todellisuuden sosiaalinen rakentuminen. Tiedon- sosiologinen tutkielma*. Suom. Vesa Raiskila. Helsinki: Gaudeamus.
- Bonanno, George A. (2008) Loss, Trauma, and Human Resilience: Have We Underestimated the Human Capacity to Thrive After Extremely Aversive Events? *Psychological Trauma: Theory, Research, Practice, and Policy* 5(1), 101–113.
- Burr, Vivien (2015) *Social Constructionism*. 3. painos. Lontoo: Routledge.
- Cohen, Lynne & Ferguson, Catherine & Harms, Craig & Pooley, Julie Ann & Tomlinson, Stuart (2011) Family Systems and Mental Health Issues: a Resilience Approach. *Journal of Social Work Practice* 25(1), 109–125.
- Cullberg, Johan (1991) *Tasapainon järkkyyssä – psykoanalyttinen ja sosiaalipsykiatrinen tutkielma*. Suom. Mirja Rutanen. Helsinki: Otava.
- Edwards, Derek (1999) Emotion Discourse. *Culture & Psychology* 5(3), 271–291.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha (1998) *Johdatus laadulliseen tutkimukseen*. Tampere: Vastapaino.
- Everly, George S. & Flannery, Raymond B. & Eyler, Victoria A. (2002) Critical Incident Stress Management (CISM): a Statistical Review of the Literature. *Psychiatric Quarterly* 73(3), 171–182.
- Flannery, Raymond B. & Everly, George S. (2000) Crisis Intervention: A Review. *International Journal of Emergency Mental Health* 2(2), 119–125.
- Fraser, Mark W. & Richman, Jack M. & Galinsky, Maeda J. (1999) Risk, Protection and Resilience: Toward a Conceptual Framework for Social Work Practice. *Social Work Research* 23(3), 131–143.
- Fournier, Robert (2002) A trauma education workshop on posttraumatic stress. *Health & social work* 27(2), 113–124.
- Garrido-Hernansaiz, Helena & Murphy, Patrick J. & Alonso-Tapia, Jesús (2017) Predictors of Resilience and Posttraumatic Growth Among People Living with HIV: a Longitudinal Study. *Aids and Behavior* 21(11), 3260–3270.
- Gergen, Kenneth J. (1994) *Realities and Relationships. Soundings in Social Construction*. Cambridge: Harvard University Press.
- Harré, Rom (1995) Agentive Discourse. Teoksessa Rom Harré & Stearns, Peter (toim.) *Discursive Psychology in Practice*. Lontoo: Sage, 120–136.
- Heikkinen, Hannu L. T. (2015) *Kerronnallinen tutkimus*. Teoksessa Juhani Aaltola & Raine Valli (toim.) *Ikkunoita tutkimusmetodeihin 2, näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin*. 4. uudistettu painos. Jyväskylä: PS-kustannus, 149–168.
- Heinonen, Tuula & Spearman, Leonard B. (2006) *Social Work Practice: Problem Solving and Beyond*. Toronto: Nelson Education.

- Heiskala, Risto (2001) *Toiminta, tapa ja rakenne. Kohti konstruktionistista synteesiä yhteiskunta-teoriassa*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) *Tutkimushaastattelu: teemahaastattelun teoria ja käytäntö*. Helsinki: Gaudeamus.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula (2007) *Tutki ja kirjoita*. 13. osin uudistettu painos. Helsinki: Tammi.
- Hokkanen, Liisa (2013) Asiakaskansalaisen toimijuus sosiaalityöllisessä asianajossa. Teoksessa Merja Laitinen & Asta Niskala (toim.) *Asiakkaat toimijoina sosiaalityössä*. Tampere: Vastapaino, 55–87.
- Holstein, James A. & Gubrium, Jaber F. (1995) *The Active Interview*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Honkasalo, Marja-Liisa (2013) Katveessa – Pieni toimijuus kriittisenä avauksena toiminnan teoriaan. *Tiede & edistys* 38(1), 42–61.
- Honkasalo, Marja-Liisa & Ketokivi, Kaisa & Leppo, Anna (2014) Moniselitteinen ja hämärä toimijuus. *Sosiologia* 51(4), 365–372.
- Husso, Marita (2003) *Parisuhdeväkivalta. Lyötyjen aika ja tila*. Tampere: Vastapaino.
- Hynninen, Tuula & Upanne, Maila (2006) *Akuutti kriisytyö kunnissa. Nykytila ja kehittämishaasteet*. Helsinki: Stakes, raportteja 2/2006.
- Hänninen, Vilma (1999) *Sisäinen tarina, elämä ja muutos*. Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tamperensis 696.
- Jokinen, Arja (2016) Diskurssianalyysin suhde sukulaistraditioihin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 249–266.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi (2016) Diskurssianalyttisen tutkimuksen kartta. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 267–310.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016a) Diskursiivinen maailma: teoreettiset lähtökohdat ja analyttiset käsitteet. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 25–50.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016b) Johdanto. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 17–22.
- Jokinen, Arja & Juhila, Kirsi & Suoninen, Eero (2016c) Loppusanat diskurssianalyysin aakkosiin. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) *Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö*. Tampere: Vastapaino, 213–218.
- Joseph, Stephen & Murphy, David (2014) Trauma: a Unifying Concept for Social Work. *British Journal of Social Work* 44(1), 1094–1109.
- Juhila, Kirsi (2006) Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Sosiaalityön yhteiskunnalliset tehtävät ja paikat. Tampere: Vastapaino.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher & Günther, Kirsi & Raitakari, Suvi & Saario, Sirpa (2015) Accepting and Negotiating Service Users' Choices in Mental Health Transition Meetings. *Social Policy & Administration* 49(5), 612–630.
- Juhila, Kirsi & Hall, Christopher (2017) Analyzing the Management of Responsibilities at the Margins of Welfare Practices. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Lontoo: Routledge, 57–80.

- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Hansen Löfstrand, Cecilia (2017a) *Responsibilisation in Governmentality Literature*. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Lontoo: Routledge, 11–34.
- Juhila, Kirsi & Raitakari, Suvi & Hansen Löfstrand, Cecilia (2017b) *Responsibilities and Current Welfare Discourses*. Teoksessa Kirsi Juhila, Suvi Raitakari & Christopher Hall (toim.) *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*. Lontoo: Routledge, 35–57.
- Julkunen, Raija (2008) *Sosiaalipolitiikan kansalainen: aktivoitu, valtaistettu, vastuutettu, hylätty?* Teoksessa Petteri Niemi & Tuija Kotiranta (toim.) *Sosiaalialan normatiivinen perusta*. Helsinki: Gaudeamus, 183–220.
- Jyrkämä, Jyrki (2007) *Toimijuus ja toimijatilanteet - aineksia ikääntyneen arjen tutkimiseen*. Teoksessa Marjaana Seppänen, Antti Karisto & Teppo Kröger (toim.) *Vanhuus ja sosiaalityö*. Jyväskylä: PS-kustannus, 195–217.
- Jäppinen, Maija (2015) *Väkivaltatyön käytännöt, sukupuoli ja toimijuus*. Etnografinen tutkimus väkivaltaa kokeneiden naisten auttamistyöstä Venäjällä. Helsinki: Helsingin yliopisto, sosiaalitieteiden laitoksen julkaisuja 2015/3.
- Kaakkuriniemi, Sinikka (2009) *Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkosto*. Teoksessa Teemu Ollikainen. *Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustyön periaatteet*. Raha-automaattiyhdistys, avustustoiminnan raportteja 22. Helsinki: Yliopistopaino, 9–12.
- Kaikkonen, Annikki (2015) *Tarinallisen tutkimuksen näkökulma suomalaiseen uskottomuuteen*. Rovaniemi: Lapin yliopisto, Acta Universitatis Lapponiensis 302.
- Kauppinen, Nina (2013) *Eronjälkeinen selviytyminen ja onnistunut yhteistyö eroperheiden tarinoissa. Lapsi- ja nuorisososiaalityön ammatillinen lisensiaattitutkinto/erikoistumiskoulutus. Lisensiaattitutkimus*. Turun yliopisto.
- Kiiski, Jouko (2011) *Suomalainen avioero 2000-luvun alussa. Miksi avioliitto puretaan, miten koetaan ja miten siitä selviydytään*. Joensuu: Itä-Suomen Yliopisto, Publications of the University of Eastern Finland. Dissertations in Education, Humanities, and Theology: 15.
- Kuula, Arja & Tiitinen, Sanni (2010) *Eettiset kysymykset ja haastattelujen jatkokäyttö*. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) *Haastattelun analyysi*. Tampere: Vastapaino, 376–387.
- Kuusisto, Katja (2010) *Kolme reittiä alkoholismista toipumiseen*. Tampere: Tampereen yliopisto, Acta Universitatis Tamperensis 1492.
- Lawson, Erma J. & Satti, Filza (2016) *The Aftermath of Divorce: Postdivorce Adjustment Strategies of South Asian, Black, and White Women in the United States*. *Journal of Divorce & Remarriage* 57(6), 411–431.
- Lazarus, Richard S. (1966) *Psychological Stress and Coping Process*. New York: McGraw-Hill.
- Lazarus, Richard S. (1991) *Emotion and Adaptation*. New York: Oxford University Press.
- Lillrank, Annika (1998) *Living One Day at a Time : Parental Dilemmas of Managing the Experience and the Care of Childhood Cancer*. Helsinki: Stakes.
- Marjamäki, Märta (2007) *Seurantatutkimus itsemurhan tehneiden henkilöiden puolisoiden selviytymisprosessista*. Turku: Turun yliopisto, Turun yliopiston julkaisuja C 260.
- Myer, Rick A. & Lewis, J. & Scott, James & Richard, K. (2013) *The Introduction of a Task Model for Crisis Intervention*. *Journal of Mental Health Counseling* 35(2), 95–107.
- Neuman Allen, Karen & Wozniak, Danielle F. (2010) *The Language of Healing: Women's Voices in Healing and Recovery from Domestic Violence*. *Social Work in Mental Health* 9(1), 37–55.

- Niemelä, Pauli (2009) Ihmisen toiminnallisuus ja hyvinvointi sosiaalityön teoreettisen ymmärryksen perustana. Teoksessa Mikko Mäntysaari, Anneli Pohjola & Tarja Pösö (toim.) *Sosiaalityö ja teoria*. Jyväskylä: PS-kustannus, 209–236.
- Ollikainen, Teemu (2009) Tuloksellinen kriisityö. Valtakunnallisen tutkimushankkeen esittely ja tuloksellisen kriisikeskustuksen periaatteet. Raha-automaattiyhdistys, avustustoiminnan raportteja 22. Helsinki: Yliopistopaino.
- Payne, Malcolm (2014) *Modern Social Work Theory*. 4. painos. Basingstoke: Palgrave MacMillan.
- Pervin, Lawrence A. (2003) *The Science of Personality*. 2. painos. Oxford: Oxford University Press.
- Pietikäinen, Sari & Mäntynen, Anne (2009) *Kurssi kohti diskurssia*. Tampere: Vastapaino.
- Pilgrim, David (2008) 'Recovery' and Current Mental Health Policy. *Chronic Illness* 4(4), 295–304.
- Pohjola, Anneli (2010) Asiakas sosiaalityön subjektina. Teoksessa Merja Laitinen & Anneli Pohjola (toim.) *Asiakkuus sosiaalityössä*. Helsinki: Gaudeamus, 19–75.
- Poijula, Soili (2004) Myyrmannin räjähdysuhrien ja omaisten psyykinen selviytyminen ja hoidon merkitys. *Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus* 2004/13.
- Potter, Jonathan & Wetherell, Margaret (1987) *Discourse and Social Psychology. Beyond Attitudes and Behaviour*. Lontoo: Sage.
- Raitakari, Suvi (2016) Neuvottelut mielenterveys- ja päihdeasiakkaiden asumisen siirtymistä: toiveita, haasteita ja toimijuutta. Teoksessa Kirsi Juhila & Teppo Kröger (toim.) *Siirtymät ja valinnat asumispoluilla*. Jyväskylä: SoPhi, 108–134.
- Ranssi-Matikainen, Hanna (2012) Yhdessä sittenkin: kokemukset erokriisistä, vertaistuesta ja muutoksesta parisuhteessa. Tampere: Kirkon tutkimuskeskus, Kirkon tutkimuskeskuksen julkaisuja 116.
- Rantanen, Teemu & Toikko, Timo (2006) Käytäntötutkimuksesta kansalaislähtöiseen kehittämiseen. *Janus* 14(4), 403–410.
- Rapeli, Merja (2016) Sosiaalityö ja katastrofitilanteet kansainvälisissä tutkimuksissa - kirjallisuuskatsaus. Teoksessa Maija Jäppinen, Anna Metteri, Satu Ranta-Tyrkkö & Pirkko-Liisa Rauhala (toim.) *Kansainvälinen sosiaalityö: käsitteitä, käytäntöjä ja kehityskulkuja. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. Jyväskylä: Sosiaalityön tutkimuksen seura, 248–272.
- Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (2011) Sosiaalityön tutkimuksen etiikka, opettaminen ja tietoarvo. Teoksessa Aini Pehkonen & Marja Väänänen-Fomin (toim.) *Sosiaalityön arvot ja etiikka. Sosiaalityön tutkimuksen seuran vuosikirja*. Jyväskylä: PS-kustannus, 235–255.
- Raunio, Kyösti (2010) Onko näyttöön perustuvalla käytännöllä tulevaisuutta sosiaalipalveluissa? *Janus* 18(4), 387–395.
- Roberts, Albert R. (2005) Bridging the Past and Present to the Future of Crisis Intervention and Crisis Management. Teoksessa Albert R. Roberts (toim.) *Crisis Intervention Handbook: Assessment, Treatment and Research*. 3. Painos. New York: Oxford University Press, 3–35.
- Romakkaniemi, Marjo (2010) Toimijuus masennuksen sosiaalisuutta jäsentämässä. *Janus* 18(2), 137–152.
- Ronkainen, Suvi (1999) *Ajan ja paikan merkitsemät. Subjektiviteetti, tieto ja toimijuus*. Helsinki: Gaudeamus.
- Ruishalme, Outi & Saaristo, Liisa (2007) *Elämä satuttaa – kriisit ja niistä selviytyminen*. Helsinki: Tammi.

- Ruusuvuori, Johanna & Tiittula, Liisa (2005) Tutkimushaastattelu ja vuorovaikutus. Teoksessa Johanna Ruusuvuori & Liisa Tiittula (toim.) Haastattelu. Tutkimus, tilanteet ja vuorovaikutus. Tampere: Vastapaino, 22–56.
- Ruusuvuori, Johanna & Nikander, Pirjo & Hyvärinen, Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Johanna Ruusuvuori, Pirjo Nikander & Matti Hyvärinen (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino, 9–36.
- Saari, Salli (2003) Kuin salama kirkkaalta taivaalta. Kriisit ja niistä selviytyminen. 3. painos. Helsinki: Otava.
- Saari, Salli & Kantanen, Irja & Kämäräinen, Leena & Parviainen, Kaisa & Valoaho, Sari & Yli-Pirilä, Pia (2009) Hädän hetkellä, psyykkisen ensiavun opas. Helsinki: Duodecim, Suomen Punainen Risti.
- Saleebey, Dennis (1996) The Strengths Perspective in Social Work Practice: Extensions and Cautions. *Social Work* 41(3), 296–305.
- Sosiaali- ja terveysministeriö (2009) Traumaattisten tilanteiden psykososiaalinen tuki ja palvelut. Opas kunnille ja kuntayhtymille. Helsinki: Sosiaali- ja terveysministeriö, julkaisuja 2009:16.
- Suoninen, Eero (2016a) Näkökulma sosiaalisen todellisuuden rakentumiseen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere: Vastapaino, 229–248.
- Suoninen, Eero (2016b) Kielenkäytön vaihtelevuuden analysoiminen. Teoksessa Arja Jokinen, Kirsi Juhila & Eero Suoninen (toim.) Diskurssianalyysi. Teoriat, peruskäsitteet ja käyttö. Tampere, Vastapaino, 51–75.
- Turunen, Tuija (2014) Trauma Recovery After a School Shooting: the Role of Theory-based Psychosocial Care and Attachment in Facilitating Recovery. Tampere: Tampere University Press, *Acta Universitatis Tamperensis* 1994.
- Uusitalo, Tuula (2006) Miten päästä yli mahdollottoman? Narratiivinen tutkimus itsemurhamenetyksistä. Rovaniemi: Lapin yliopisto, *Acta Universitatis Lapponiensis* 105.
- Viederman, Milton (2016) Psychodynamic Intervention in Crisis. *American Journal of Psychotherapy* 70(4), 393–412.
- Vierimaa, Sisko (2011) ”Nyt se tuli minuun, syöpä!” Rintasyöpä elämän mullistajana vaiko uuden elämänasenteen mahdollistajana? Sosiaalityön erikoistumiskoulutuksen lisensiaatintutkimus. Helsingin yliopisto.
- Vihottula, Heli (2015) ”En suostu yksinkertaisesti häviämään ihmisten silmistä.” Kertomuksia traumaattisesta kokemuksesta selviytymisestä. Tampere: Tampere University Press, *Acta Universitatis Tamperensis* 2110.

Digitaaliset lähteet

- Suomen Mielenterveysseura (2016a) Kriisikeskus – tukea ja apua kasvokkain. <http://www.Mielenterveysseura.fi/fi/tukea-ja-apua/kriisikeskus-tukea-ja-apua-kasvokkain>. Viitattu 2.3.2016.
- Suomen Mielenterveysseura (2017a) Kriisiauttamisen linjaukset Suomen Mielenterveysseuran kriisikeskusverkostossa. <http://www.Mielenterveysseura.fi/fi/kirjat/kriisiauttamisen-linjaukset> Viitattu 01.11.2017.
- Suomen Mielenterveysseura (2017b) Suomen Mielenterveysseura. Toimintakatsaus 2016. https://www.mielenterveysseura.fi/sites/default/files/materials_files/mielenterveysseuran-toimintakatsaus_2016.pdf. Viitattu 18.12.2017.

Tutkimuseettinen neuvottelukunta. (TENK) (2009) Humanistisen, yhteiskuntatieteellisen ja käyttäytymistieteellisen tutkimuksen eettiset periaatteet ja ehdotus eettisen ennakkoarvioinnin järjestämiseksi. <http://www.tenk.fi/sites/tenk.fi/files/eettisetperiaatteet.pdf>. Luettu 01.12.2017.

Julkaisemattomat lähteet

Suomen Mielenterveysseura (2016b) SOS-kriisikeskus esittely 2016. Powerpoint-esitys.

Suomen Mielenterveysseura (2017c) Kriisivastaanoton tilastot. Vuosi 2016. 31.3.2017. Powerpoint-esitys.

Suomen Mielenterveysseura (2017d) Kriisityön tuloksellisuuden arviointi kriisivastaanotolla, kriisiavun vaikuttavuus ja tilastollinen merkitsevyys. Kriisivastaanotto, vuosi 2016. Powerpoint-esitys.

Liitteet

Liite 1: Kriisiavun tuloksellisuuden arviointi kriisivastaanotolla

1. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen. Kuinka toiveikas olit tulevaisuutesi suhteen?*
- En lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin
- En osaa sanoa
- b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Kuinka toiveikas olet tulevaisuutesi suhteen?*
- En lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin
- En osaa sanoa
- c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?* (1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.)
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- En osaa sanoa
2. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen. Kuinka paljon sinulla oli elämääsi haittaavia ongelmia?*
- Ei lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin paljon
- En osaa sanoa
- b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Kuinka paljon sinulla on elämääsi haittaavia ongelmia?*
- Ei lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin paljon
- En osaa sanoa
- c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?* (1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.)
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- En osaa sanoa
3. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen. Miten helppoa sinun oli suoriutua päivittäisistä tehtävistäsi?*
- Erittäin helppoa 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin vaikeaa
- En osaa sanoa
- b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Miten helppoa sinun oli suoriutua päivittäisistä tehtävistäsi?*
- Erittäin helppoa 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin vaikeaa
- En osaa sanoa
- c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?* (1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.)
- 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10
- En osaa sanoa

4. a) Arvioi tilannettasi siinä vaiheessa, kun otit ensimmäisen kerran yhteyttä kriisikeskukseen. Onko sinulla ollut itsetuhoisia ajatuksia?*

Ei lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin paljon

En osaa sanoa

- b) Arvioi tilannettasi tällä hetkellä. Onko sinulla itsetuhoisia ajatuksia?*

Ei lainkaan 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 Erittäin paljon

En osaa sanoa

- c) Kuinka suuressa määrin mahdollinen muutos on ollut arviosi mukaan seurausta kriisiavusta?* (1 tarkoittaa, että muutos johtuu täysin muista tekijöistä kuin kriisiavusta, 10 tarkoittaa, että muutos on seurausta pelkästään kriisiavusta.)

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

En osaa sanoa

5. Pyydämme sinua vielä vastaamaan muutamaan taustakysymykseen

Onko sukupuolesi*

☐ Nainen

☐ Mies

☐ Muu

Mihin ikäryhmään kuulut?*

☐ 0–6

☐ 7–17

☐ 18–29

☐ 30–62

☐ 63–79

☐ 80 tai yli

Mikä on työtilanteesi tällä hetkellä?*

☐ Palkansaaja

☐ Työtön

☐ Yrittäjä

☐ Eläkeläinen

☐ Koululainen

☐ Opiskelija

☐ Äitiyslomalla tai hoitovapaalla

☐ Muu, mikä? _____

Mikä on perhetilanteesi tällä hetkellä, asutko?*

☐ Yksin

☐ Parisuhteessa ilman lapsia

☐ Parisuhteessa, jossa lapsia

☐ Yksinhuoltaja

☐ Muu perhetilanne, mikä? _____

Oletko maahanmuuttaja?*

☐ Kyllä

☐ Ei

Muuta palautetta tai kommentteja:

(Kyselylomakkeen ulkopuolinen kommentti: Tähdellä (*) merkityt kentät ovat pakollisia.)

Liite 2: Yhteydenottolupa

Suostumus

Minuun voidaan ottaa yhteyttä puhelimitse 4–12 kk kuluttua kriisiavun vaikutusten arvioimiseksi. Yhteydenottaja voi olla kriisityöntekijä tai tutkimusluvan saanut opiske-
lija, halutessani voin perua suostumukseni haastatteluun. Tutkimukseen käytettävistä
tiedoista ei voi tunnistaa haastateltuja asiakkaita. Yhteystiedot hävitetään puhelinhaas-
tattelun jälkeen.

Nimi: _____

Puhelinnumero: _____

Päivämäärä: _____

Allekirjoitus ja nimenselvennys

Liite 3: Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Suostumus tutkimukseen osallistumisesta

Tämän Tampereen yliopistossa tehtävän sosiaalityön pro gradu -tutkielman tarkoitus on tutkia Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen asiakkaiden selviytymistä vaikeassa elämäntilanteessa ja kriisiavun merkitystä osana selviytymisprosessia. Erityisenä kiinnostuksen kohteena on kuulla, mitä asiakkaat kertovat omasta arjestaan osana kriisistä selviytymistään ja sen mahdollisesta muuttumisesta kriisiavun seurauksena. Pro gradu -tutkielman aineistoina ovat Suomen Mielenterveysseuran SOS-kriisikeskuksen tuloksellisuuskyselyn vastaukset ja asiakkaiden haastattelut. Kokemuksenne kriisikeskuksen asiakkuudesta on arvokas. Osallistumalla haastatteluun Teillä on mahdollisuus kertoa nimettömästi kokemuksistanne ja vaikuttaa näin SOS-kriisikeskuksen työn jatkuvuuteen ja kehittämiseen. Pro gradu -tutkielman ohjaajina ovat YTT Suvi Raitakari ja YTT Katja Kuusisto Tampereen yliopistosta.

Tutkimukseen osallistuminen on vapaaehtoista. Osallistumisen voi peruuttaa missä tahansa tutkimuksen vaiheessa ja tietoja voi täydentää myös jälkikäteen. Haastattelussa kertomianne tietoja käsitellään kunnioittavasti, nimettömästi ja luottamuksellisesti. Haastatteluun osallistuneiden henkilöllisyys ei tule esille missään vaiheessa tutkimusta. Haastattelut nauhoitetaan ja litteroidaan sen jälkeen tekstitiedostoksi, josta poistetaan kaikki haastateltavien henkilöllisyyteen liittyvät tiedot. Äänitallenteet hävitetään tutkimuksen valmistuttua. Tutkimusraportti tehdään siten, etteivät yksittäiset henkilöt ole tunnistettavissa. Tutkimuksen valmistuttua haetaan lupaa litteroidun haastatteluaineiston tallentamiseksi Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkeeseen myöhempää tutkimuskäyttöä varten. Aineistosta on silloin poistettu kaikki yksittäistä haastateltavaa koskevat tunnistetiedot kuten työ- tai asuinpaikat.

Lisätietoja pro gradu -tutkielmasta voi kysyä myös haastattelun jälkeen Sanna Laukka-selta joko sähköpostilla tai puhelimitse:

laukkanen.sanna.a@student.uta.fi

Puh. XXX XXXX XXX

Tämä suostumus allekirjoitetaan kolmena samansisältöisenä kappaleena, joista yksi jää osallistujalle, toinen tutkijalle ja kolmas SOS-kriisikeskukseen.

Allekirjoituksellani vahvistan, että suostun vapaaehtoisesti tutkimukseen ja annan luvan siihen, että tutkimusaineisto voidaan tallentaa Yhteiskuntatieteelliseen tietoarkeen.

Aika ja paikka: _____

Tutkijan allekirjoitus

Osallistujan allekirjoitus

Nimenselvennys

Nimenselvennys

Liite 4: Haastattelurunko

1. Mikä sai sinut tulemaan asiakkaaksi SOS-kriisikeskukseen?
 - Mahdollisia lisäkysymyksiä:
 - Miten pääsit kriisiavun piiriin?
 - Mitä odotit kriisikeskukselta?
 - Millaista apua kaipasit?
2. Kerro elämäntilanteestasi silloin, kun tulit asiakkaaksi?
 - Mahdollisia lisäkysymyksiä:
 - Miten kriisi näkyi arjessasi? (Fyysiset ja psyykkiset oireet, työ/opiskelu, ihmissuhteet, asioiden hoitaminen...)
3. Kerro, miten olet päässyt vaikeassa elämäntilanteessa eteenpäin?
 - Mahdollisia lisäkysymyksiä:
 - Mitä olet itse tehnyt?
 - Mitä muut ovat tehneet?
 - Mitä selviytyminen sinun mielestäsi tarkoittaa? / Mistä huomaa, että on selviytynyt?
4. Kerro siitä ajasta, kun olit asiakkaana kriisikeskuksessa?
 - Mahdollisia lisäkysymyksiä:
 - Millainen ilmapiiri oli?
 - Puhuttiinko oleellisia asioita suhteessa elämäntilanteeseen?
 - Kerro, miten olet hyödyntänyt tapaamisilla opittuja asioita arjessasi?
 - Miten tapaamiset työntekijän kanssa vaikuttivat ajatteluusi itsestäsi ja elämäntilanteestasi?
 - Mitä olisi tapahtunut, jos et olisi mennyt kriisikeskukseen?
5. Kerro elämäntilanteestasi asiakkuuden jälkeen.
 - Mahdollisia lisäkysymyksiä:
 - Mikä asiakkuuden jälkeen on muuttunut?
 - Miten vaikea elämäntilanne näkyy arjessasi tällä hetkellä / näkyykö se?
 - Saatko nyt jostakin tukea ja apua? Millaista?
 - Koetko, että olet kriisin myötä muuttunut ihmisenä?
6. Kerro tulevaisuuden suunnitelmistasi ja toiveistasi.
7. Haluaisitko vielä lisätä jotakin?
8. Miltä haastatteluun osallistuminen on tuntunut?

